

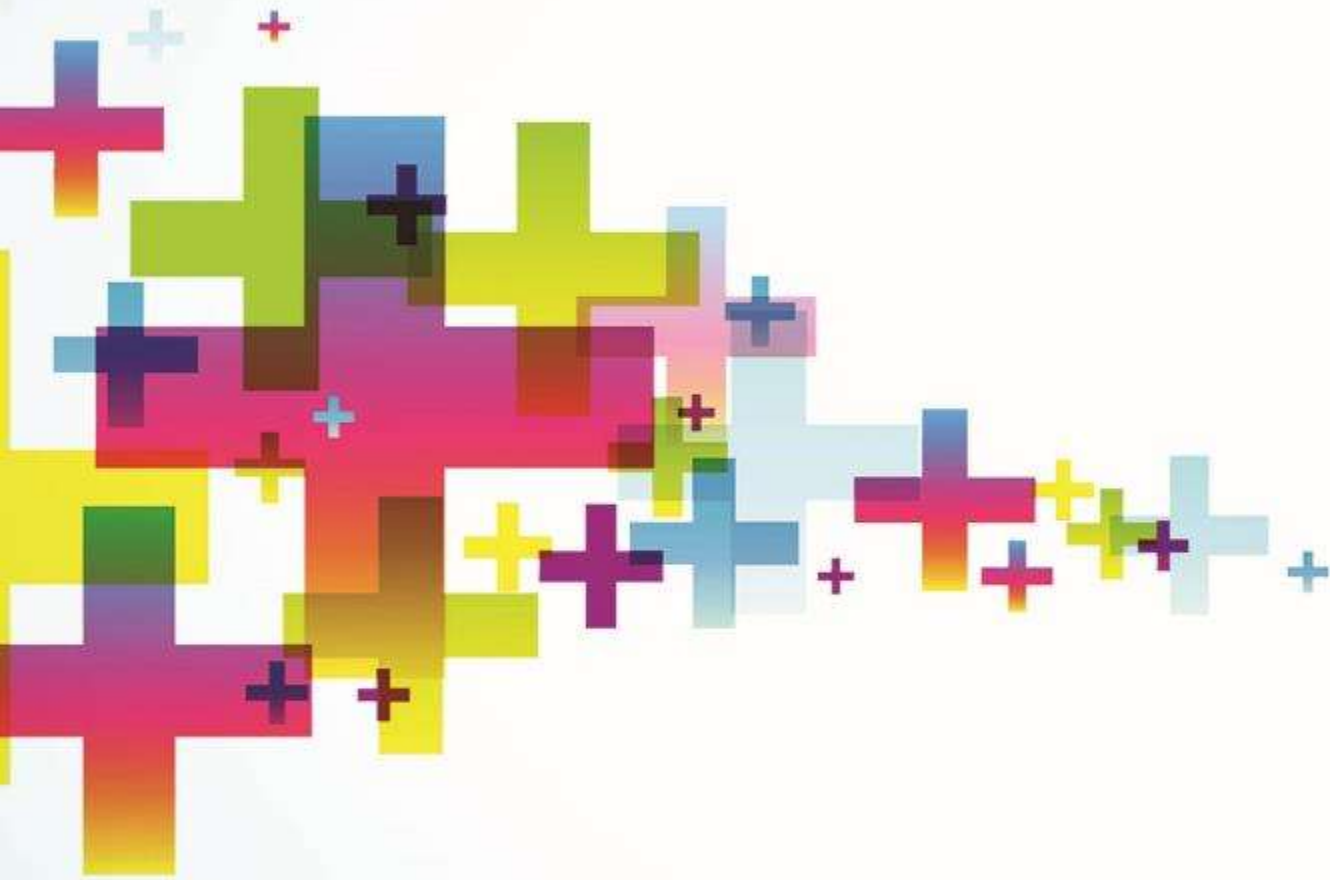


**365**  
días **de**  
**Sol**





Informe de  
**Responsabili  
dad Social  
Empresarial**  
2014





**365**  
días **de**  
**+**  
**Sol**

*365 días de Sol, pretende reflejar lo vivido en la gestión 2014; los logros conseguidos, las satisfacciones reflejadas en las sonrisas de cientos de niños, niñas, jóvenes y microempresarios con quienes trabajamos para conjugar nuestro diario vivir bajo nuestro slogan JUNTOS CRECEMOS.*



**BancoSol**  
*Juntos crecemos*





# ÍNDICE DE CONTENIDO



Introducción .....	<b>06</b>
Mensaje del Presidente del Directorio .....	<b>08</b>
Mensaje del Gerente General .....	<b>10</b>
I. 365 Días de Sol .....	<b>13</b>
II. Perfil del Bancosol Hoy .....	<b>19</b>
III. Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial .....	<b>25</b>
IV. Dimensiones de Impacto y Principales Desafíos 2014 .....	<b>33</b>
V. Gobierno Corporativo .....	<b>56</b>
VI. Dimensión Económica .....	<b>65</b>
VII. Dimensión Social .....	<b>73</b>
VIII. Dimensión Ambiental .....	<b>85</b>
IX. Premios y Reconocimientos .....	<b>94</b>
X. Anexos .....	<b>97</b>

## INTRODUCCIÓN

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

Se concluye que la falta de oportunidad y de acceso al crédito son los factores limitantes para el crecimiento de la microempresa 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, mediante cinco sucursales instaladas en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz.



Ante el crecimiento experimentado y motivados ahora 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 habían pocas instituciones enfocadas en el desarrollo del sector microempresarial, y BancoSol llegó a ejercer un virtual monopolio para la otorgación de créditos a los microempresarios.

El 2014 BancoSol cerró la gestión con 104 Agencias distribuidas en los nueve departamentos y diez ciudades principales; alcanzamos los 196 Cajeros Automáticos que incluyen aquellos especialmente implementados para personas con capacidades diferentes; ampliamos a 114 Puntos Sol Amigo garantizando accesibilidad e inclusión financiera en zonas periurbanas e incursionamos con 3 nuevas agencias móviles sumando seis en total llegando a las áreas rurales.

Esta suma de más de 400 puntos de atención en todo el país refrendan 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

Esteban Andrés Altschul Presidente del Directorio A la comunidad:

A comienzos de la Gestión 2010, Banco Solidario S.A. tomó el desafío de implementar de forma más profunda los principios de Responsabilidad Social Empresarial formalizando, a través de un programa estructurado, el trabajo que se venía realizando desde el propio origen de Banco Solidario S.A. allá por 1992.

Desde el principio de la creación del programa denominado CAPITAL SOCIAL, existió el compromiso de no contravenir la Misión de BancoSol, sus valores y objetivos estratégicos, sino más bien refrendar el precepto básico que nos permite estar con nuestros clientes y usuarios día a día demostrando que “juntos crecemos”

El énfasis puesto en materia de Responsabilidad Social Empresarial, entendida como el conjunto de relaciones que se establecen con los grupos de interés (gobierno, socios accionistas, clientes, proveedores, comunidad y personal interno), es fundamental y un principio básico de comportamiento institucional más allá de lo que dictan las leyes, reglamentos y normas nacionales.

Impulsamos un conjunto de buenas prácticas traducidas en Programas especializados y así consolidarnos como referentes e innovadores de las microfinanzas en materia de RSE, que tienen sus cimientos en programas y normas de funcionamiento transparentes. 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 las distintas variables para la toma colectiva de decisiones.

De la misma manera, creemos en los procesos de autoevaluación permanente, basada en

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE

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.

En 2014 alcanzamos en todos los casos, y superamos en otros, las propias expectativas. En nuestra relación con la comunidad, superamos los 20 mil beneficiarios a través de nuestros programas de impacto directo como lo son Clave Sol, Copa Sol y Corre Sol, dedicados a promover valores específicos dentro de cada disciplina deportiva y cultural. Aula Sol, bandera de nuestro programa de Educación financiera para niños, jóvenes y adultos, además de clientes y usuarios, superamos los 19 mil beneficiarios. Nuestros proveedores se beneficiaron de talleres de capacitación, mientras que todos los compromisos asumidos con el Estado se enmarcaron siempre a la normativa vigente.

Como se desprende de este informe, Banco Solidario S.A. ha cumplido nuevamente con su misión de brindar oportunidades a los sectores de menores ingresos, basándose en un Gobierno Corporativo modelo que se anticipa al futuro.

La gestión 2015 nos encuentra ante nuevos desafíos y con el objetivo centrado en refrendar nuestra Misión, nuestra Visión y nuestros Valores, reflejando en el comportamiento de todos y cada uno de quienes componen a la familia BancoSol los principios que se reflejen en nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial.

**Esteban Altschul**  
Presidente





# MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Kurt Koenigsfest Sanabria  
Gerente General

Cientes, amigas, amigos:

Desde 1992, BancoSol ha optado por trabajar con los sectores marginales de nuestro país, con aquellos emprendedores de la vida que no tenían la posibilidad de acceder a un crédito ya que la Banca tradicional no les facilitaba la oportunidad.

En 23 años de vida, hemos trabajado con el taller, la tienda, los y las confeccionistas, carpinteros, albañiles, en ferias y mercados inspirados en miles de Bolivianos que sueñan en mejorar su calidad de vida.

Nuestro Banco es en esencia una institución de apoyo social y económico que profundiza su relación con la Comunidad, Clientes, Gobierno y Proveedores a través de su programa de Responsabilidad Social denominado Capital Social.

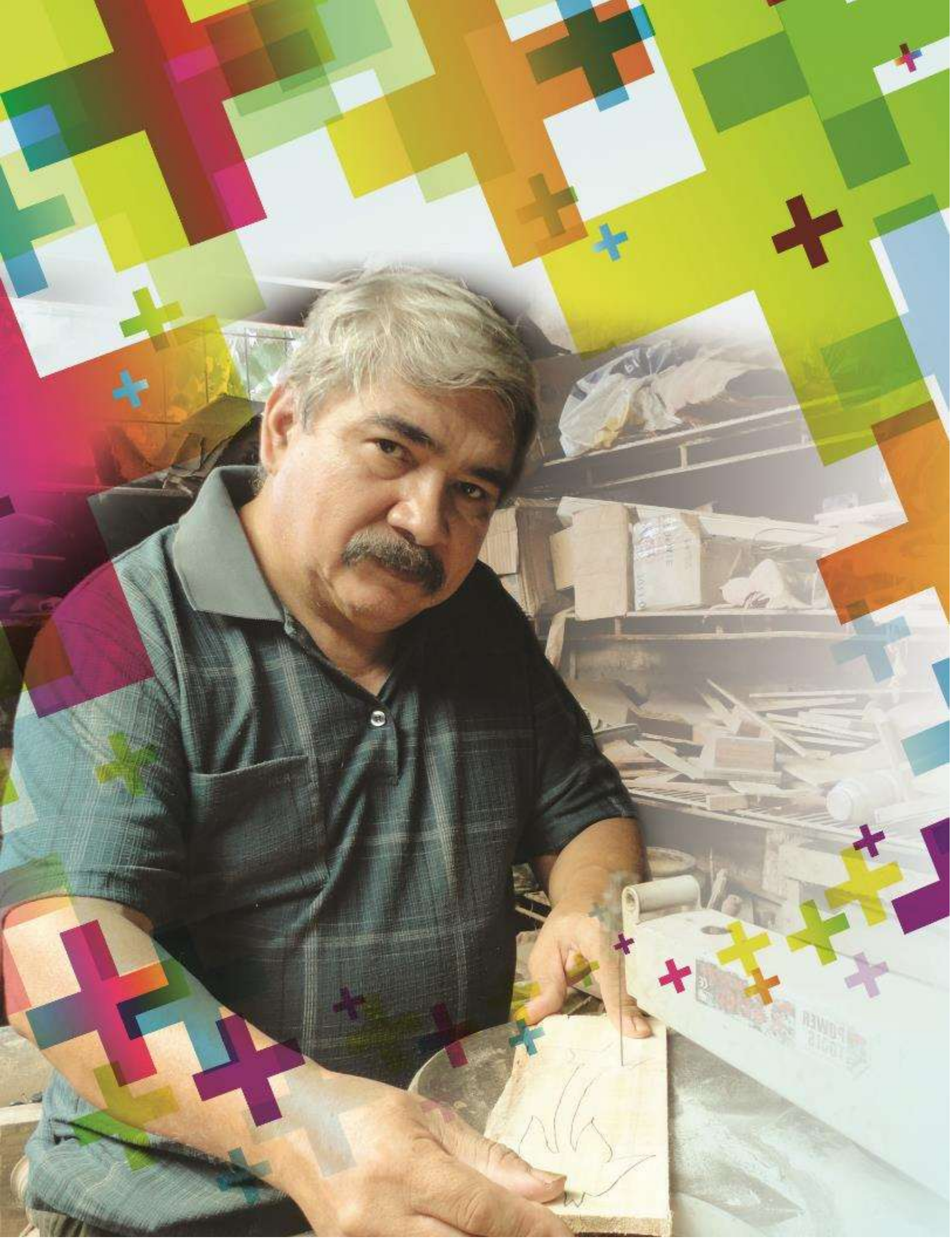
365 días de Sol, pretende reflejar lo vivido en la gestión 2014; los logros conseguidos, las satisfacciones reflejadas en las sonrisas de cientos de niños, niñas, jóvenes y microempresarios con quienes trabajamos para conjugar nuestro diario vivir bajo nuestro slogan JUNTOS CRECEMOS.

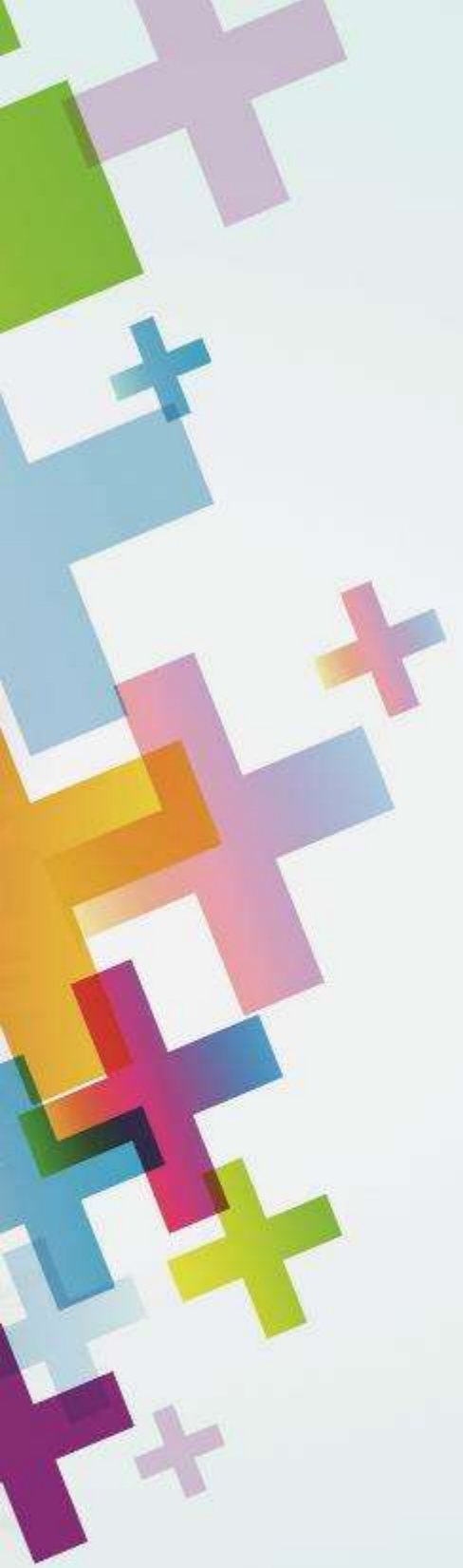
Disfruten.

**Kurt Koenigsfest Sanabria**  
Gerente General









**365**  
días **de**  
**+**  
**Sol**

365 días de  
**más Sol**



## 365 DÍAS DE SOL

Cuando 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, motivo por el cual bautiza a partir de entonces con el nombre de 365 DIAS DE SOL a los Anuarios que reflejaban las actividades de cada gestión que a partir de ésta, y en respuesta a la normativa ASFI, se convertirá en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial bajo la metodología estándares y normas reconocidas internacionalmente como son la Guía para elaboración de Memorias de sostenibilidad 3.1, el Suplemento sectorial para Servicios Financieros de la Global Reporting Initiative (GRI).

Este Informe de Responsabilidad Social Empresarial corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2014 habiéndose determinado dentro de la política institucional realizarlo de manera anual respetando el periodo de cada gestión.

Para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial Gestión 2014, se utilizaron procesos establecidos de acuerdo a normativa interna; la materialidad fue definida en base a la planificación estratégica que identifica los grupos de interés del banco y las líneas de actuación de cada grupo. El alcance Geográfico del Informe de Responsabilidad Social Empresarial es a Nivel Nacional no existiendo limitaciones del alcance o cobertura del Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

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

La cultura institucional de BancoSol está basada en principios vinculados a la sociedad reflejados en:

- 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.

Ponemos a vuestra consideración en las siguientes páginas los 365 DIAS DE SOL de la Gestión 2014.

**365**  
días de  
**Sol** Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014

## DIRECTORIO

Esteban Andrés Altschul	Presidente del Directorio
Enrique Osvaldo Ferraro	Vicepresidente de Directorio
Diego Guillermo Guzmán	Secretario
John Henry Fischer	Director



María Otero Bailey	Director
Joaquín Esteban Costa	Director
Carlos Iturralde Ballivián	Director
Marco Antonio Paredes Pérez	Síndico

## EJECUTIVOS

Kurt Koenigsfest S.	Gerente General
Gerardo Saavedra B.	Gerente Nacional de Operaciones
Raúl Cabrera M.	Gerente Nacional de Créditos
Juan Álvaro Dorado S.	Gerente Nacional de Tecnología de la Información
Omar Medrano D.	Gerente Nacional de Riesgos
Sergio Prudencio T.	Gerente Nacional de Planificación y Control
Jaime Sossa M.	Asesor Legal Nacional
Gonzalo Flores S.	Gerente Nacional de Auditoría

CAPITULO 1: 365 DÍAS DE SOL

## GERENTES REGIONALES

Regional Occidente	Carlos Eduardo Romero M.
Regional Oriente	Miguel Fernando Papadopulos S.
Regional Centro	Zenón Claudio Parra S.
Regional Sur	Víctor Eddy Arze Regional El Alto Jaime Andrés Zegarra D.
Oficina Oruro	Raúl Alberto Prado P.
Oficina Trinidad	Mario Rivero
Oficina Tarija	Milton Adhemir Vargas R.

Oficina Potosí

Aldo Willca M.

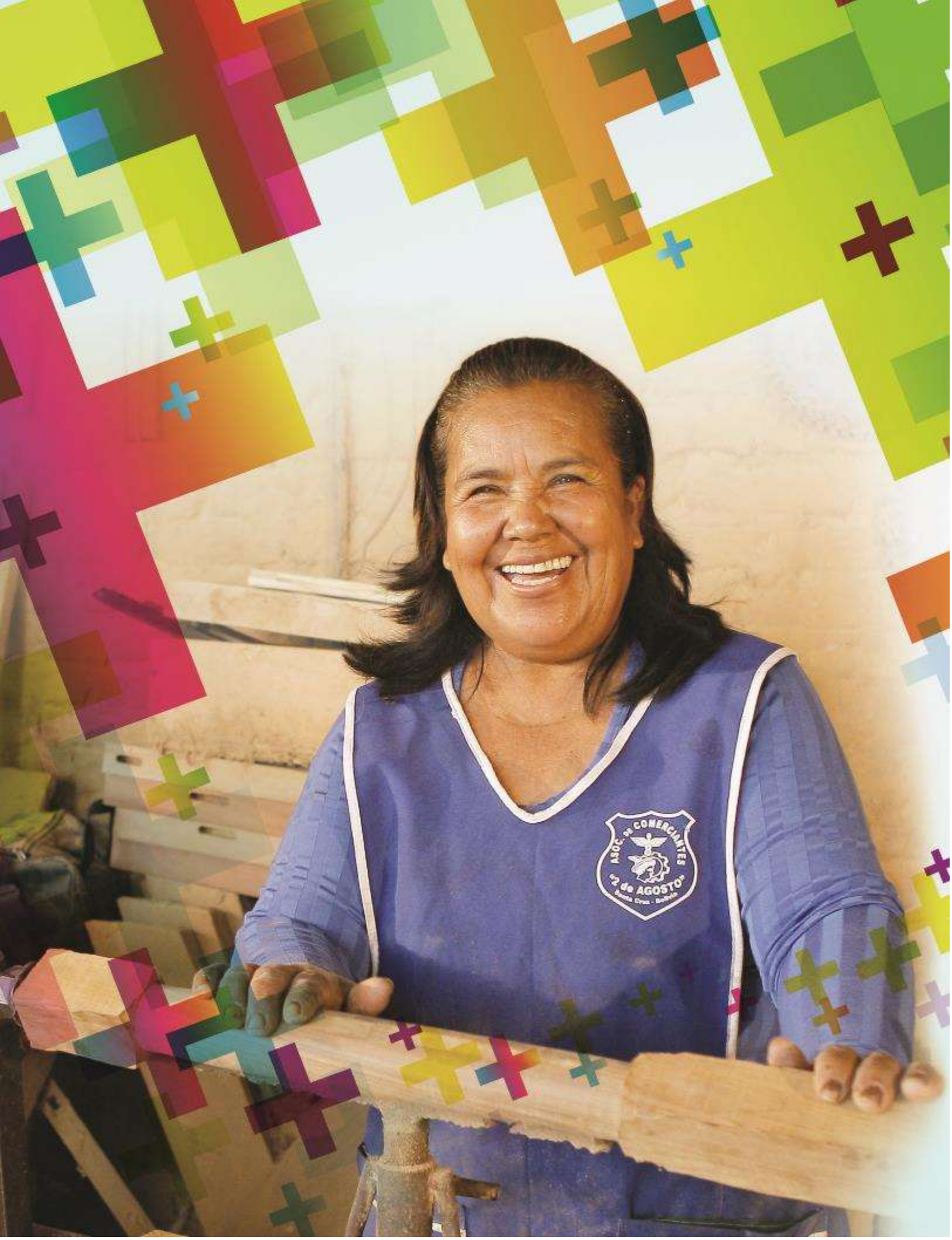
Oficina Cobija

Guido Bustencio M.

## Composición Accionaria

Nombre o Razón Social del Accio	Porcentaje de Participación
Acción Gateway Fund L.L.C.	25,67%
SOLYDES	20,16%
Danish Microfinance Partners K/S	13,50%
Acción International	13,31%
Inversores Asociados S.A.	7,26%
Grupo (ACP) Inversiones y Desarrollo	6,71%
Credit Suisse Microfinance Management Company	4,95%
ResponsAbility Participations AG	4,85%
ResponsAbility SICAV (Lux)	2,20%
Otros Accionistas	1,39%
TOTAL	100,00%

---







**365**  
días **de**  
**+**  
**Sol**

# Perfíl de **BancoSol hoy**

2014

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

## PERFÍL DE BANCOSOL HOY

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 primarios grupos de interés.

Capacitar al personal con este compromiso institucional fue y es 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.

El cierre de la gestión nos encuentra con más de 100 agencias fijas, 114 Soles Amigo, 196 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 los vecinos y proveedores, concientizando en la mejora del uso de recursos.

### 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.





## 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:

CAPITULO 2: PERFÍL DE BANCOSOL HOY

## 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

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 en 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:

## INTERNACIONALES

- Smart Campaign 
- GABV Global Alliance for Banking and Value 
- SPTF Social Performance Task Force 
- MIX Microfinance 

## NACIONALES

- ASOBAN

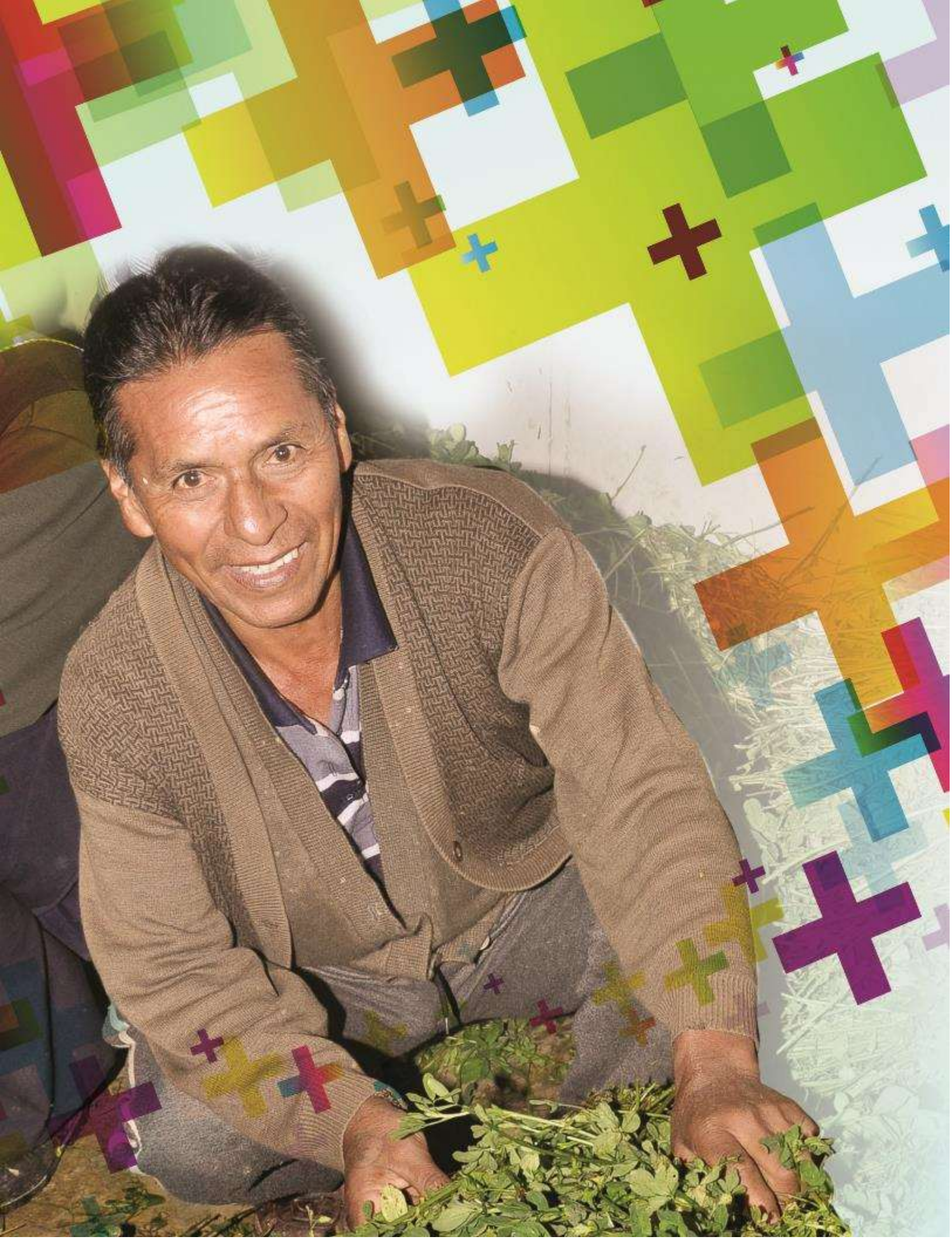


- ASOFIN   

- CENTROAFIN 

CAPITULO 2: PERFIL DE BANCOSOL HOY







365  
días **+** de  
Sol

# Estrategia y política de **Responsabilidad Social Empresarial**

2014

Informe de Responsabilidad Social Empresarial





# 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., así como también a la Planificación Estratégica del Banco, lo que permite encarar acciones enmarcadas en la filosofía y planificación estratégica de la Institución.

## 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.

## Lineamiento estratégico de CAPITAL SOCIAL

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.







## Principios de Capital Social

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

Cumplir compromisos efectuados a una general. El valor de la

**Puntualidad:** puntualidad es la disciplina una reunión de

Es aquella cualidad humana por la que la la auténtica justicia (dando a

**Honestidad:** cada quien lo que la evidencia que auténtico,

Virtud que está en la y valorar las consecuencias de

**Responsabilidad:** en el plano de siendo él la causa alguna cosa o

Valor que hace referencia a un

comunes, es un bueno para los que unen a los

hora y día fijados, relacionados con los compañeros, familia y sociedad en

de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones: una cita del trabajo, amigos, un compromiso de la oficina, un trabajo pendiente por entregar.

persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en

le corresponde, incluida ella misma). Ser honesto es ser real, acorde con presenta el mundo y sus diversos fenómenos y elementos; es ser genuino, objetivo.

conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar sus actos, siempre

lo moral. La persona responsable es aquella que actúa conscientemente directa o indirecta de un hecho ocurrido. Está obligado a responder por alguna persona.

talento o cualidad, lo que resulta

**Excelencia:** extraordinariamente bueno y también lo que exalta las normas ordinarias. Es también un objetivo para alcanzar un alto rendimiento.

Hace referencia al sentimiento de unidad basado en metas o intereses término que refiere a la aplicación de lo que se considera **Solidaridad:** demás, habla del "Compartir". Asimismo, se refiere a los lazos sociales miembros de una comunidad.

## Comunicación Interna

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

### ComunicaRSE

Comunicación de RSE (Proyectos, actividades, información general)

### IntegraRSE

Actividades de integración interna (Voluntariado)

### ComprometeRSE

Actividades y alianzas con instituciones externas a BancoSol S.A.

### CuidaRSE

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

## Gestión de RSE de BancoSol S.A.

Para que BancoSol S.A., pueda estimar el impacto de sus acciones en los grupos de interés y respondiendo a las exigencias de la normativa vigente de la ASFI, se crearán las herramientas necesarias y oportunas para llevar adelante las siguientes evaluaciones, reportes e informes exigidos por la normativa.

## Desempeño Social


BancoSol, tras 23 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 4+ 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.


La Unidad de Capital Social, de forma Bi-Anual y en coordinación con las Áreas pertinentes procederá a la entrega de información para llevar adelante la Calificación de Desempeño Social de BancoSol S.A. Esta calificación será elaborada por una consultora independiente, autónoma a BancoSol S.A. y que cumpla con los estándares requeridos internacionalmente.

30



**Planet Rating**  
THE GLOBAL PERFORMANCE RATING AGENCY

---



**BancoSol, Bolivia**

BancoSol nació en 1986 como ONG por la iniciativa y voluntad de los microempresarios del país a través de un Banco Bancario y se convirtió así en el primer "Somos el Banco que brinda la oportunidad de tener un servicios financieros integrales de alta calidad". Su visión es "Ser el líder integral, referente e innovador de las microfinanzas a nivel nacional e internacional". A día 14, cuenta con un atención fijos, donde ofrece una extensa cartera de productos de crédito individual, ahorros, microseguros y servicios financieros auxiliares. Así, alcanza a 724,007 clientes únicos con una cartera de créditos de 1,060 M USD y una cartera de ahorros de 844 M USD, siendo la gran mayoría micro empresarios de la zona urbana en Bolivia.

**Rating de Desempeño Social** Marzo 2015

*La Calificación Global de Desempeño Social de BancoSol es "4+"*

Gestión de Desempeño Social	Inclusión Financiera	Protección al Cliente y Ética Financiera	Política RH	Cambios Sociales
4	4+	4+	4-	***

---

**Gestión de Desempeño Social**

La Calificación Global de Desempeño Social de BancoSol es 4.

**Inclusión Financiera**

BancoSol es uno de los líderes del mercado boliviano, evaluando otros temas de protección de clientes de crédito y de ahorros. La tasa de préstamos otorgados en alta (82%) y salidas de préstamos recibidos (74%), se sitúan entre una participación financiera significativa muestra que se otorga a la zona rural en cualquier, se otorgan, prueba incluso como por debajo de la media nacional.

**Protección al Cliente y Ética Financiera**

BancoSol obtiene la Calificación de Protección al Cliente del Inseur (Instituto de Seguros de Bolivia), lo que valida sus altas calificaciones.

**Política RH**

El sistema de protección del subsector financiero con participantes tanto en la organización como en el país distribuido. El sistema de alertas ha implementado el monitoreo proactivo, el cual se viene actualizando la fuerza comprometida y el monitoreo y lugar clave de la gestión operativa de las operaciones.

**Cambios Sociales**

La transparencia en los servicios es puntual, así como la prioridad de la información de clientes y los mecanismos de reclamación. El trato para el cliente ha mejorado con la aprobación y implementación del Código de Ética y los principios de conducta profesional. Lo que se prevé en el presente, podría mejorar la generación de utilidades y el pago de dividendos.

## 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. Este mismo informe será validado durante cada gestión por una entidad externa independiente.

Para la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial de cada gestión, se utilizarán procesos establecidos de acuerdo a normativa interna, la materialidad fue definida en base a la planificación estratégica que identifica los grupos de interés del banco y las líneas de actuación de cada grupo.







365  
días **+** de  
Sol

# Dimensiones de Impacto y **Principales** Desafíos 2014

2014

Informe de Responsabilidad Social Empresarial





## DIMENSIONES DE IMPACTO Y PRINCIPALES DESAFÍOS 2014

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:



34

- **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, 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.

## 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 ésta.



- **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 utilizados para proporcionar los servicios financieros de BancoSol
- Funcionarios: Trabajador 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.

La estructura que administra, ejecuta y evalúa los programas reporta de forma directa a la Gerencia General de BancoSol S.A., comprometiendo de esta manera el involucramiento integral de quienes conforman nuestra entidad.

### Estructura RSE



36

37

### 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 impacto en la Comunidad, a través de diversos proyectos dirigidos a niños, jóvenes, funcionarios y microempresarios.



**Milla Extra**





Es el Programa de Voluntariado, 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.







### CopaSol

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.







## ClaveSol

40

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.





## AulaSol

Dirigido a dos sectores de la población, el programa AulaSol a través de su Taller “Ahorra para Alcanzar tus Sueños”, busca inculcar en niños de primaria, comprendidos entre los 6 y 7 años de edad, la importancia del Ahorro.

AulaSol Clientes, 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 AulaSol

Los programas de capacitación destinados a los clientes BancoSol, tienen como objetivo central orientar y motivar a los clientes para que puedan mejorar su gestión empresarial.

Para lograr este objetivo, se dictaron Talleres con los siguientes temas:

- ¿Cómo Liderar mi Equipo de Trabajo?
- ¿Cómo Ganar Clientes y Satisfacer a los que ya Tenemos?
- ¿Cómo Calcular y Controlar mis Costos?

- Finanzas Personales

Los

Finanzas Personales	¿Cómo liderar mi equipo de Trabajo?	Total
---------------------	-------------------------------------	-------

clientes recibieron adicionalmente:

- Un bolígrafo

- Un block de notas

42

### Alcance clientes

Ciudad	Fecha	¿Cómo ganar Clientes y Satisfacer a los que ya tenemos?	Beni	14-Nov	51	Gas	Total
		56		-	30		137
Cobija	9-Oct	16	48	-	25		89
Cochabamba	19-21/Nov	204	124	84	162		574

Una cartilla acorde al tema de capacitación.

Dinámicas grupales de orientación de acuerdo al tema.





El Alto	18-20/Ago 14/Nov	228	148	44	124	544
La Paz	17-19/Sep	110	83	44	104	341
Oruro	7-Ago	11	22	-	10	43
Potosí	7-Nov	42	68	-	48	158
Santa Cruz	11-13/Nov	79	102	-	74	255
Sucre	05-06/Oct	69	68	-	24	161
Tarija	13-14/Ago	34	28	26	13	101
TOTAL		844	747	198	614	2.403

## Taller “Ahorra para Alcanzar tus Sueños”:

Por segundo año consecutivo se dictó en Colegios el “Taller Ahorra para Alcanzar tus Sueños” destinado a niños de 6 a 8 años.

El objetivo se basó en transmitir la importancia del ahorro utilizando para ello distintas herramientas y actividades que contemplan:

- Un video animado
- Una cartilla para pintar
- Un certificado
- Un escenario de títeres
- Un guión de títeres
- Un juego
- Alcantías de regalo

44

Ciudad	Niños Capacitados	Colegios Visitados
Beni	301	4
Cochabamba	3.977	26
El Alto	3.715	21
La Paz	3.610	16
Oruro	304	3
Pando	316	5
Sucre/Potosí	537	5
Santa Cruz	4.047	21
Tarija	567	9
TOTAL	17.374	110

43

## Alcance Niños

### Cliente Interno

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

El objetivo consistía 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)



## Alcance Funcionarios

Ciudad	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Capacitados
Beni	17	-	-	-	-	-	-	-	-	17
Cochabamba	122	-	5	-	10	-	-	-	-	137
La Paz	137	8	21	-	7	-	15	16	6	210
El Alto	-	162	-	11	-	4	-	38	-	215
Oruro	22	-	-	-	-	-	-	-	-	22
Pando	-	9	-	-	-	-	-	-	-	9
Potosí	-	29	-	-	-	-	-	-	-	29
Santa Cruz	110	-	-	-	2	2	2	-	1	117
Sucre	21	-	-	-	-	-	-	-	-	21
Tarija	15	11	18	1	-	-	-	-	4	49
<b>TOTAL</b>	<b>444</b>	<b>219</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>11</b>	<b>826</b>

## PROGRAMAS DE INFORMACIÓN:

### Impresos

Continuando con la política de información transparente, se procedió a la impresión de:

- Carpetas de Bienvenida
- Cartillas de Información
- Lenguaje de señas
- Atención Preferencial es Cuestión de Respeto

### Manuales

En el Call Center se implementaron grabaciones, que orientan a los clientes sobre los procedimientos básicos para:

- Cambiar la contraseña de Solnet.
- Acceder a un extracto de Infosol.

### Protocolos

Protocolo para desembolsar Operaciones Crediticias

### Audiovisuales para programación en televisores, ordenadores de fila.

Se procedió a la producción de piezas que se difunden a través de nuestro sistema de ordenadores de filas (circuitos cerrados) con la siguiente información:

- Atención Adultos Mayores y personas con Capacidades Diferentes, en español, aymara y quechua.
- ATMs para personas con Capacidades Diferentes en español, aymara y quechua.
- Canales y Servicios (ATMs).
- Cuenta Mayor.
- DPF Desmaterializado en español, aymara y quechua.
- Micro seguros BancoSol en español, aymara y quechua.
- El Ahorro en español, aymara y quechua.
- El Crédito en español, aymara y quechua.
- El Presupuesto en español, aymara y quechua.
- Nuevas Funcionalidades (ATMs).
- Protección al Consumidor Financiero en español, aymara y quechua.
- Recomendaciones sobre tu Crédito.

### Programa Radial San Gabriel – BancoSol “Ahorra Conmigo”

BancoSol firmó un convenio con Fundación Capital y Radio San Gabriel, con el fin de llevar a cabo el programa radial de Educación Financiera “Ahorra Conmigo”, el mismo que tiene como objetivo informar sobre las buenas prácticas con los productos financieros.

Los locutores de la radio son portavoces de los mensajes, donde acompañados por un funcionario de BancoSol, con periodistas reconocidos en la radio para transmitir los contenidos.

El Cronograma fue el siguiente:

### Cronograma de Grabación

Ciudad	Fecha de Transmisión	Fecha de Grabación	Temática
Capítulo 1	19-Nov-14	10-Nov-14	¿Qué es el Ahorro?
Capítulo 2	26-Nov-14	17-Nov-14	¿Por qué es importante ahorrar?
Capítulo 3	3-Dec-14	24-Nov-14	¿Cómo puedo ahorrar?
Capítulo 4	10-Dec-14	1-Dec-14	Presupuesto Familiar
Capítulo 5	17-Dec-14	8-Dec-14	Dramatización sobre la Importancia del Ahorro
Capítulo 6	24-Dec-14	15-Dec-14	Ventajas de tener una Cuenta de Ahorro
Capítulo 7	31-Dec-14	22-Dec-14	¿Cómo abrir una cuenta de ahorro?

### Redes Sociales

La gestión 2014, tenía como objetivo llegar a 50.000 mil fans page, cerrando el año con 51.110 seguidores de Facebook.





Adicionalmente se trabajó con el desarrollo de:

- Una calculadora de créditos:  
[https://www.facebook.com/BancoSolidarioBolivia/app\\_396393053713168](https://www.facebook.com/BancoSolidarioBolivia/app_396393053713168)
- Un espacio destinado especialmente a transmitir información de educación financiera.
- Estrategias digitales para transmitir mensajes de información, seguridad y de educación financiera.
- Videos que ofrecen al usuario diferentes Tips y consejos de ahorro.

48

**51.110**



### CorreSol

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



és de la práctica del pedestres más importantes





## AcciónSol



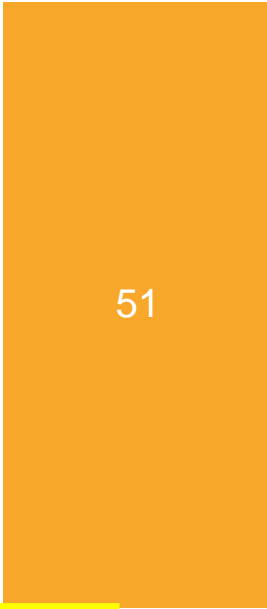
50



Es el programa de Donaciones, dirigido a personas de escasos recursos que requieren apoyo económico para cubrir gastos de enfermedad y salud. Durante la época navideña Acción Llega a los Centros Penitenciarios de todo el país llevando juguetes y canastones para las personas que más lo necesitan.

### Resumen de programas 2015

Oficina	Comunidad			Proveedores		Clientes		Niños	Ambiente
	Milla Extra	ClaveSol	CopaSol	AulaSol - CorreSol	Medio AccionSol	AulaSol Total Regional			
(Clientes)									
Oficina Nacional	14	-	-	-	2.540	-	-	-	2.554
La Paz	43	142	-	-	-	3.610	-	341	4.136
El Alto	197	323	714	19.800	-	3.715	-	544	25.293
Oruro	5	-	-	-	35	304	-	43	387
Potosí	9	-	-	-	200	147	-	158	514
Cochamba	32	-	30	348	590	3.977	-	574	5.551
Santa Cruz	88	-	60	880	1.165	4.047	-	255	6.495
Beni	11	-	-	-	145	301	-	137	594
Pando	21	-	-	-	80	316	-	89	506
Sucre	8	-	-	-	30	390	-	161	589
Tarija	14	-	-	-	20	567	-	101	702
<b>Total</b>	<b>442</b>	<b>465</b>	<b>804</b>	<b>21.028</b>	<b>4.805</b>	<b>17.374</b>	<b>-</b>	<b>2.403</b>	<b>47.321</b>



Alianzas

Programa	Acciones	Beneficiarios	Inversión Bs.
TECHO	Construcción de dos casas	12	36.094,67
CAM	Ayuda a Cena Benéfica para apoyo a Centro de Apoyo a la Mujer	-----	1.183,43
Caminando por la Vida	Apoyo a Jornada de Caminata a favor de niños con cáncer	-----	5.000
GAMLP	Apoyo con canastones navideños para Educadores Urbanos Cebras	100	10.000
Total beneficiarios		112	52.278,1

Estratégicas

52













**365**  
días **de**  
**+**  
**Sol**

# Gobierno **Corporativo**

2014

Informe de Responsabilidad Social Empresarial



## GOBIERNO CORPORATIVO

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

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo están reflejadas desde la concepción de la Misión y Visión institucional las cuales 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”<sup>2</sup>; 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.<sup>3</sup>

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

<sup>1</sup> Política para el Manejo y Resolución de Conflictos, versión 1 de 31 de diciembre del 2013

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

<sup>3</sup> Ídem 2



voz y voto, así como el acceso a la información con carácter previo, están definidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo <sup>4</sup> 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 evita 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.

58

57

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

<sup>4</sup> Código de Buen Gobierno Corporativo. Título V



## Funciones del Directorio de Banco Solidario S.A.

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 dirige <sup>5</sup>. 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.

### Órganos de Control (interno y externo)

El Banco cuenta con un Sistema de Control Interno <sup>6</sup> que incluye los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno
- Evaluación de riesgos

---

<sup>5</sup> Código de Buen Gobierno Corporativo

<sup>6</sup> Estatutos Reformados Banco Solidario S.A. Artículo 73.





- Actividades de control y segregación de funciones
- Información y Comunicación
- Actividades de Monitoreo y corrección de Deficiencias

La responsabilidad de los Órganos de Control se encuentra señalada de forma explícita en los Estatutos del Banco, en el Artículo 71.

Existen un Comité de Auditoría y una Gerencia de Auditoría<sup>7</sup>, 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

Como se mencionó, BancoSol S.A. cuenta con una serie de 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.

	Comité ejecutivo	Comité nacional de servicio al cliente	Comité nacional de RSE	Comité nacional de recursos humanos	Comité nacional de innovación y
<b>Género</b>					
FEMENINO	1		2	1	1
MASCULINO	13	3	3	4	4
<b>Rango Edad</b>					
Generación X de 33 a 52 (1961-1981)	8	2	4	3	3
Baby Boomers de 53 a 65 (1939-1960)	6	1	1	2	2
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

<sup>7</sup> Ídem. Artículos 74 y 75.

NOTA: Se aclara que una misma persona puede formar parte de 1 o más comités

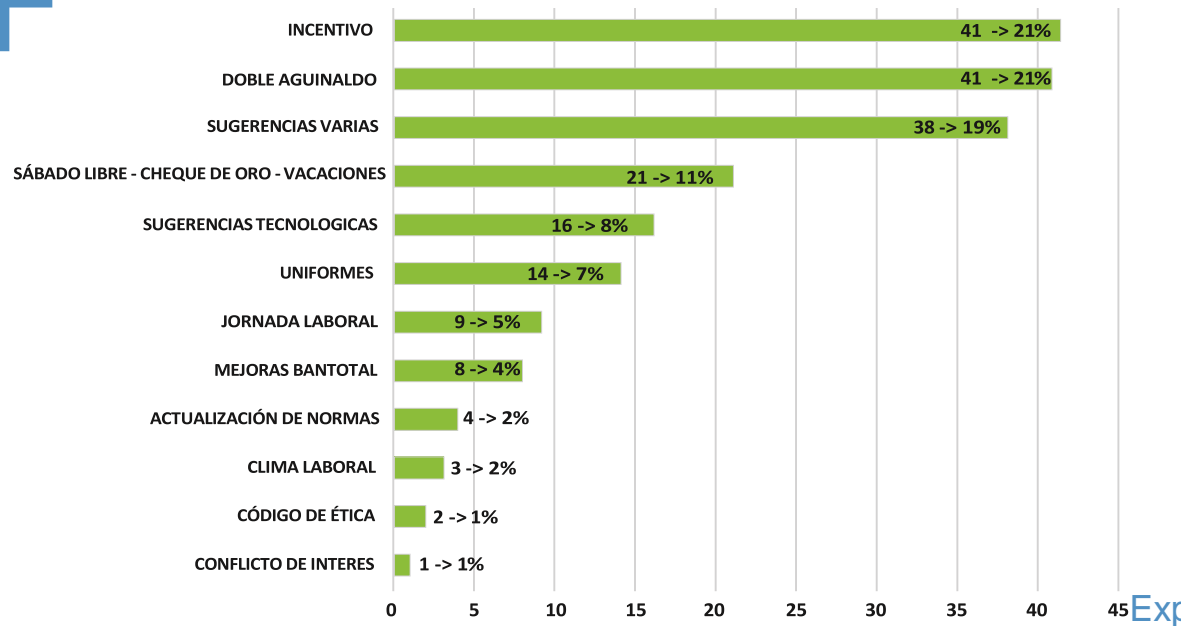
## Canales de Comunicación Interna

BancoSol, pensando en mejorar los canales de comunicación internos y conocer la opinión de sus funcionarios, implementó la herramienta denominada "EXPRESATE", 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 2014, la Sub Gerencia Nacional de Recursos Humanos que tiene a su cargo la administración de esta herramienta, recibió 198 sugerencias a través del canal de referencia.

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 acudir a su denuncia a través del medio indicado que si se evidenciaran, se procederá a su investigación protegiendo la confidencialidad del funcionario denunciante.

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

La relación de Exprésates recibidos durante la gestión es como sigue:



## 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.<sup>8</sup>

El Banco cuenta con las actas correspondientes de la aprobación a la planificación estratégica y del informe de resultados de la gestión 2014.

## 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.

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

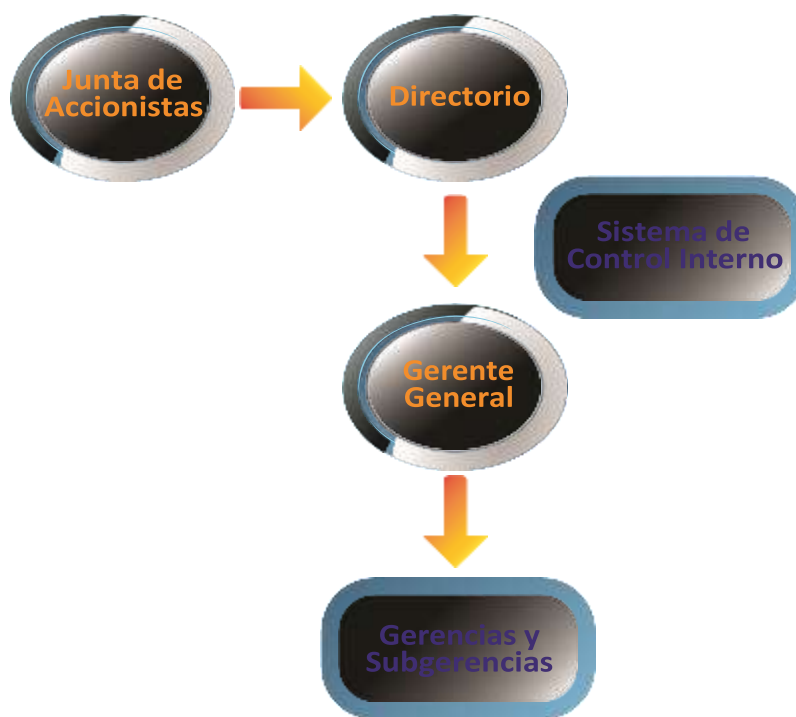
- Se registra y actualiza mensualmente una Base de Datos de Noticias relacionadas a efectos climáticos
- Se difunde un Boletín de Pronósticos Climáticos.
- Se cuenta con información del Boletín de Perspectivas de Mercados Mundiales (panorama internacional de precios, producción y perspectivas climáticas para el sector agropecuario).
- Se cuenta con información del Boletín SIPREM (Sistema de Información de Producción, Precio y Mercado).

---

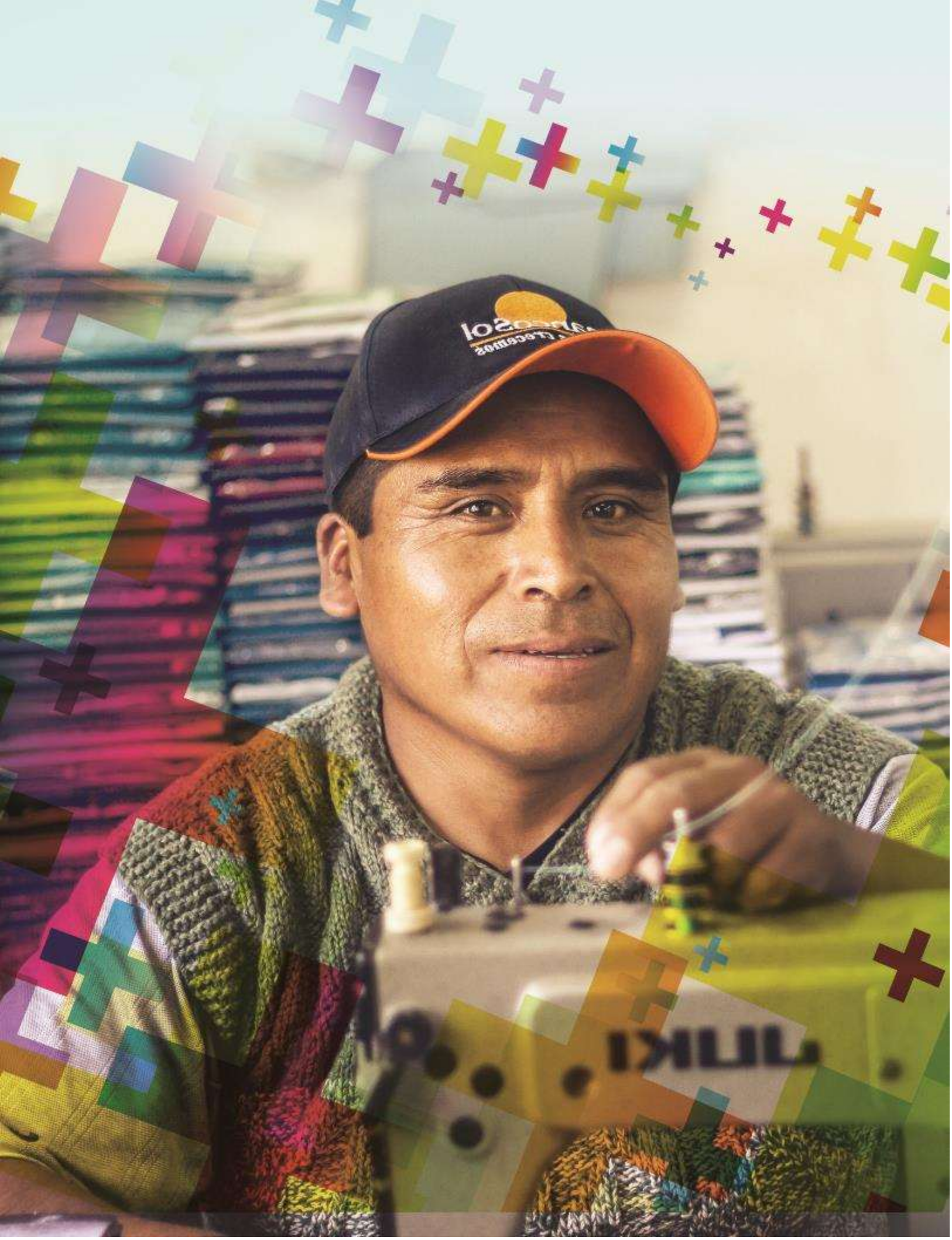
<sup>8</sup> Ídem. Artículo 76



- 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.











365  
días **+** de  
Sol

Dimensión  
**Económica**

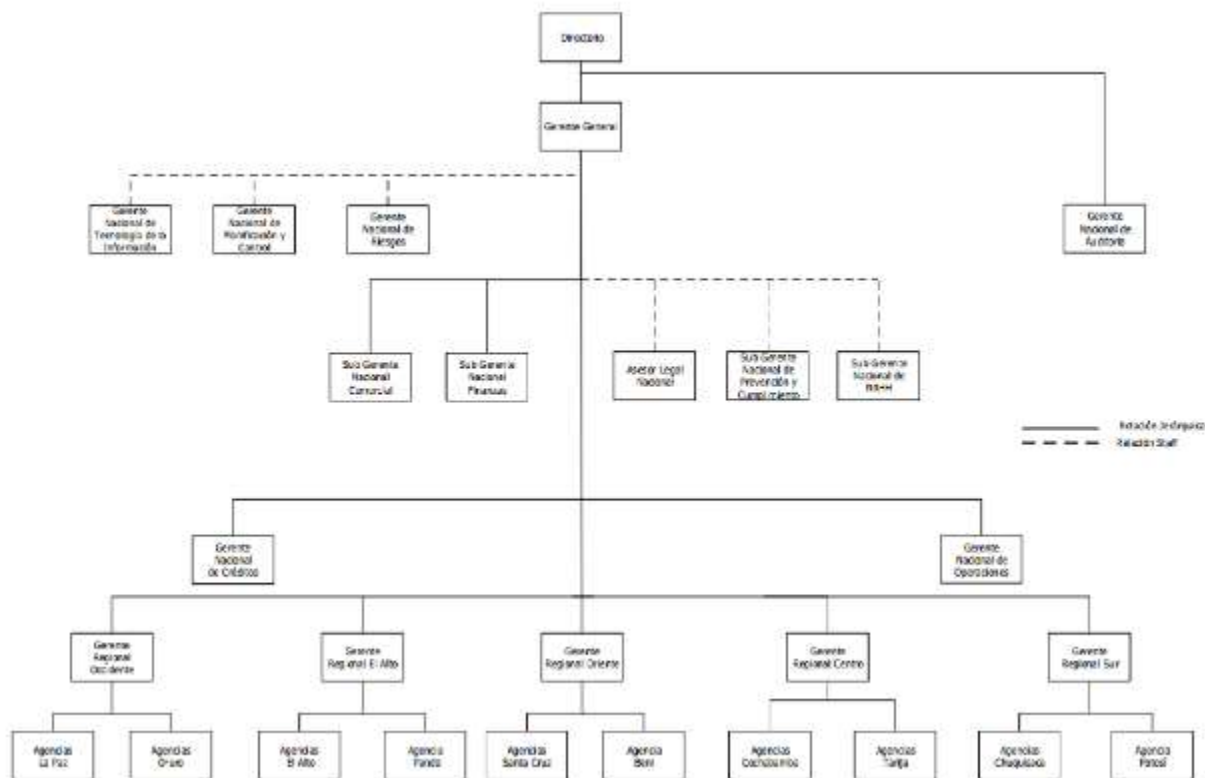
2014

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

### Estructura y Logros

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, que refleja la estructura ejecutiva organizacional, se actualiza de forma regular, siendo Junio de 2014 la última actualización registrada.



En los 23 años de existencia como entidad regulada, BancoSol ha desarrollado Productos, Servicios y Canales orientados de forma específica a promover la bancarización. Los productos de crédito se ajustan a las necesidades de los clientes manteniendo características abiertas hechas a medida, mientras que se cuentan con beneficios representativos para clientes que cumplen con sus cuotas en los plazos establecidos. En lo correspondiente al área de pasivos, se han desarrollado productos orientados a promover el ahorro, especialmente en el segmento de niños y jóvenes. BancoSol fue pionero el 2014 en implementar campañas de premios para clientes ahorristas.

de

Productos  
Crédito

Producto	Saldo en Bs	Saldo en \$us	Operaciones
SOL Vivienda	771.955.211	112.529.914	21.809
SOL DPF	974.052	725.080	254
SOL Agropecuario	161.018	48.565.746	9.395
Vivienda Social	85.156.844	12.413.534	838
Vehículo	27.594.879	4.022.577	370
Efectivo	1.074.926.128	156.694.771	50.432
Crecer	14.629.636	2.132.600	3.729
Productivo	1.609.582.460	633.012	61.280
Individual	3.340.147.514	486.901.970	130.573
Programados	731.051	1.418.521	346
general	7.271.858.794	1.060.037.725	279.026

68

67

Cajas de Ahorro	Nro.	Cuentas	Saldo
Cuenta Mayor		20.424,00	81.546,81
Cuenta Clásica		779.045,00	204.035,83
Sol Futuro		3.730,00	546,36
Total		803.199,00	286.128,99

DPF	Nro.	Cuentas	Saldo
Institucionales		1.567,00	544.013,67
Jurídicas		89,00	15.081,61
Naturales		9.223,00	42.943,39



Total	10.879,00	602.039,00
-------	-----------	------------

## Ahorro

## Productos de

Los microempresarios bolivianos fueron los primeros en poder utilizar la Banca vía celular ya que BancoSol fue la primera entidad financiera en introducir esta tecnología en nuestro país. Se mantuvo el liderazgo con la implementación de 196 Cajeros Automáticos, la puesta en marcha de la primera plataforma de internet, además de la creación y masificación de cajas externas denominadas puntos Sol Amigo, llegando de esta manera a las áreas periurbanas de las principales ciudades, permitiendo accesibilidad y bancarización.

### Canales y Servicios

CANALES	Transacciones	Afiliados
Transacciones		
N° Transacciones en Agencias Fijas	10.264.700	0
N° Transacciones en Agencias Móviles	3.375	0
N° Transacciones en ATM	2.871.603	0
N° Banca por Celular	1.283.696	400.174
N° Transacciones Sol Amigo	3.346.250	0
N° Transacciones Solnet	664.094	79.480
N° de Transacciones Total	18.433.718	479.654

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, a tiempo que el Banco trabaja para desarrollar productos también económicamente accesibles. Al cierre de la gestión 2014, la composición de nuestra cartera de Micro Seguros es como sigue:

Sucursal	Seguro Tarjetas	SOL Protección	SOL Protección Futuro	SOL Protección Plus	SOL Seguro	SOL Vida	SOL a uro	Vid Fut	Total General
Beni	727,00	271,00	35,00	102,00		600,00		50,00	1.785,00
Chuquisaca	841,00	325,00	2,00	38,00		348,00		5,00	1.577,00
Cochabamba	959,00	7.312,00	11,00	646,00		6.123,00			15.353,00
El Alto	1.889,00	1.823,00	9,00	283,00		2.475,00		15,00	6.944,00
La Paz	3.713,00	3.074,00	34,00	352,00		6.081,00		20,00	13.540,00
Oruro	695,00	477,00	29,00	115,00		565,00		16,00	2.011,00
Pando	267,00	20,00	6,00	29,00		53,00		3,00	378,00
Potosí	163,00	16,00	3,00	14,00		37,00		1,00	234,00
Santa Cruz	6.247,00	3.975,00	469,00	1.293,00		8.226,00		460,00	21.389,00





Tarifa	216,00	1,00	40,00	734,00	6,00	2.324,00
	1.056,00		271,00			
			0			
Total	16.557,0	599,00	2.912,00	2.140,00	25.242,00	576,00
General	0	17.509,00				65.535,00
						0

**Pólizas Vigentes al Cierre Gestión 2014**

70

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.

Regional	Agencias Fijas	Oficinas Regionales	Agencia Móvil	Remesadora	Ventanilla	Sol Amigo	Cajeros automáticos	Total PAF'S Nacional
LPZ	18	2				24	44	88
EAL	21	1	1		1	30	31	85
SCZ	22	1	1	1	1	27	47	100
CBB	22	1	1	1	2	18	41	86
ORU	4	1				4	7	16
CHU	5	1			1	5	9	21
TJA	5	1			2	4	10	22
PTS	2	1				2	3	8
BEN	3	1				0	2	6
PAN	2	0				0	2	4
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>114</b>	<b>196</b>	<b>436</b>

**Puntos Financieros**

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.

Componente	Valor en Bolivianos
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>	
a) Ingresos	1.326.900.764,00
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	
b) Costes operativos	16.287.298,00
c) Salarios y beneficios sociales para los empleados	381.188.823,00
d) Pagos a proveedores de capital	31.904.281,28
e) Pagos a gobiernos (por país, **)	12.642.479,00
f) Inversiones en la comunidad	2.994.571,00
<b>Valor económico directo creado (VER)</b>	<b>881.883.311,72</b>



365  
días **+** de  
Sol



Dimensión  
**Social**

2014

Informe de Responsabilidad Social Empresarial



# 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.

La composición de funcionarios de nuestra entidad se refleja en el siguiente cuadro:

Regional/Oficina	Planta 12/2013	Altas	Bajas	Traslados entre Regionales	Planta 12/2014	Incremento Neto
Oficina Nacional	153	13	17	0	149	-2,61%
Regional La Paz	438	72	71	-1	438	0,00%
Regional El Alto	565	93	90	2	570	0,88%
Regional Santa Cruz	619	84	116	0	587	-5,17%
Regional Cochabamba	633	78	106	0	605	-4,42%
Oficina Oruro	63	10	9	0	64	1,59%
Regional Sucre	117	26	26	0	117	0,00%
Oficina Tarija	137	15	36	1	117	-14,60%
Oficina Potosí	27	10	4	-1	32	18,52%
Oficina Beni	45	8	19	0	34	-24,44%
Oficina Pando	30	6	8	-1	27	-10,00%
<b>Total General</b>	<b>2.827</b>	<b>415</b>	<b>502</b>	<b>0</b>	<b>2.740</b>	<b>-3,08%</b>

Composición de funcionarios

74

Respecto a la composición de los funcionarios por género, tenemos la siguiente relación:

### Tipo de Contrato

Total Planta 12/2014	Género	Tipo de
736	Femenino 99,85%	"Indefinido (Tiempo Completo)"
2.740		2.



Masculino	1.443	52,66%	Plazo Fijo (Tiempo Completo)	4	0,15%
-----------	-------	--------	---------------------------------	---	-------

En el marco de capacitación relacionada a temas de Derechos Humanos, se tomaron en cuenta las capacitaciones en Lenguaje de Señas para la atención y comprensión de clientes con discapacidad auditiva así como las inducciones a todo funcionario nuevo, en las cuales se comunica sobre sus derechos y obligaciones como personal de BancoSol y se brinda información general a la cual tiene derecho todo funcionario.

Total de Horas de Formación de los Empleados sobre Políticas y Procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el Porcentaje de Empleados Formados.

### Total de horas de formación

Funcionarios de la Gestión 2014	de Capacitación al Cierre de la Gestión 2014	capacitados en Temas relacionados a Derechos Humanos	capacitación en Temas relacionados a Derechos Humanos	capacitados en Temas relacionados a Derechos Humanos	al cierre de la Gestión 2014
			2.740,00	73.473,80	447,00 3.438,00 16%

Adicionalmente BancoSol tiene un elevado compromiso con la formación permanente de sus funcionarios, promediando entre 26 y 27 horas de capacitación por funcionario durante la gestión pasada.

### Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y nivel jerárquico

Nivel Jerárquico	N° de Funcionarios al cierre de la Gestión 2014			N° Total de horas de capacitación al Cierre de la Gestión 2014			Promedio de Horas por Capacitación por Categoría	Promedio cursos de formación anual por sexo	
	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino	Total		Masculino	Femenino
Ejecutivos	10,00	-	10,00	179,00	-	179,00	17,90	26,37	27,31
Empleados	1.433,00	1.297,00	2.730,00	37.877,50	35.417,30	73.294,80	26,85		
Total	1.443,00	1.297,00	2.740,00	38.056,50	35.417,30	73.473,80	26,82		

Asimismo, en la Gestión 2014, la Unidad de Prevención y Cumplimiento, dentro de su programa de Capacitación, impartió temas relacionados a la Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes relacionados a la corrupción llegando a 2,117 (78%) de funcionarios.





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.

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 para su evaluación por las áreas pertinentes.

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 permanentes de personal.

Porcentaje de Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo

Sexo	Personal al Cierre Gestion 2014	Personal a ser evaluado en la gestion 2014	% Personal evaluado
Masculino	1.443,00	1.192,00	82,61%
Femenino	1.297,00	1.075,00	82,88%
Total	2.740,00	2.267,00	82,74%

## Porcentaje de evaluaciones

En lo relativo a las exigencias normativas que requieren Comités conformados por funcionarios, se cuenta con los Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar en cada una de las Regionales. Cada Comité se encuentra conformado por 4 funcionarios en total, dos representando la parte laboral y dos representantes por la parte patronal.

De la misma forma, y en estricto apego a las normas sociales del país, cumple con los aportes a la Seguridad Social a Largo Plazo para todos y cada uno de los trabajadores activos en la Institución

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:

		Concepto	% De Aporte	
		Cotización Mensual	10%	<b>Porcentaje de aporte laboral</b>  Aporte Nacional Solidario 1% - 5% -
		Prima Riesgo Común	1,71%	
		Comisión	0,50%	
Aporte Laboral		Aporte Solidario	0,50%	
		Provienda	2%	
Aporte Patronal		Prima Riesgo Extraordinario	1,71%	
		Aporte Patronal Solidario	3%	
10%				

El Banco cuenta con la relación de Salario mínimo nacional Standard y el Salario mínimo local respondiendo en cada caso a variables de empleo o vivienda que hacen fluctuar los montos en las diferentes regionales.

### Salario Mínimo Nacional

	NAL	LPZ	ELA	SCZ	CBBA	ORU	SUC	TAJ	POT	BEN	PAN	Total General
Género	Femenino 1 2 1 1 3 8 Maculino 1 3 1 1 1 1 1 5 1 15											
Relación Salario												
Salario Mínimo	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00	1.440,00
Nacional												
Haber Básico	2.148,00	1.969,00	1.969,00	2.000,00	1.696,00	2.380,00	1.969,00	2.200,00	2.618,00	2.200,00		
	1.969,00	Mínimo										
Total General	1	1	5	1	1	1	1	2	1	8	1	23

Asimismo se cuenta con la relación de Salario base y la remuneración de hombres y mujeres, desglosado por categoría de empleado, por regionales y agencias.



Respecto a la rotación de personal, sus variables e indicadores, tenemos el siguiente detalle que refleja el comportamiento de quienes hacen a BancoSol.

Rotación de personal

	Gestión	NAL	LPZ	ELA	SCZ	CBBA	ORU	SUC	TAJ	POT	BEN	PAN	Total General
<b>Género</b>													
Femenino	2013	8	34	34	60	30	6	12	18	0	4	1	207
	2014	9	31	43	48	52	2	11	22	2	4	4	228
Variación %		12,50%	-8,82%	26,47%	-20,00%	73,33%	-66,67%	-8,33%	22,22%	-	0,00%	300,00%	10,14%
Masculino	2013	12	35	30	66	33	5	13	5	0	7	3	209
	2014	8	40	47	68	54	7	15	14	2	15	4	274
Variación %		-33,33%	14,29%	56,67%	3,03%	63,64%	40,00%	15,38%	180,00%	-	114,29%	33,33%	31,10%
<b>Rango Edad</b>													
Generación Y de 20 A 25 (1982 Adelante)	2013	2	23	11	50	20	3	9	10	0	2	3	133
	2014	0	10	10	30	25	0	9	7	0	2	1	94
<b>Generación Y de 26 A 32 (1982 Adelante)</b>													
Generación Y de 26 A 32 (1982 Adelante)	2013	7	26	27	48	23	8	11	9	0	3	0	162
	2014	7	38	51	50	56	5	12	25	3	7	3	257
Variación %		0,00%	46,15%	88,89%	4,17%	143,48%	-37,50%	9,09%	177,78%	-	133,33%	-	58,64%
<b>Generación X de 33 A 52 (1961-1981)</b>													
Generación X de 33 A 52 (1961-1981)	2013	9	20	26	26	20	0	5	4	0	5	1	116
	2014	9	22	29	35	25	4	5	4	1	10	4	148
Variación %		0,00%	10,00%	11,54%	34,62%	25,00%	-	0,00%	0,00%	-	100,00%	300,00%	27,59%
<b>Baby Boomers De 53 A 65 (1939-1960)</b>													
Baby Boomers De 53 A 65 (1939-1960)	2013	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	5
	2014	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Variación %		-50,00%	-	-	-50,00%	-	-	-	-	-	-100,00%	-	-40,00%
<b>Total Bajas</b>													
Total Bajas	2013	20	69	64	126	63	11	25	23	0	11	4	416
	2014	17	71	90	116	106	9	26	36	4	19	8	502
Variación %		-100,00%	-56,52%	-9,09%	-40,00%	25,00%	-100,00%	0,00%	-30,00%	-	0,00%	-66,67%	-

Variación %	-15,00%	2,90%	40,63%	-7,94%	68,25%	-18,18%	4,00%	56,52%	-
72,73%	100,00%	20,67%							

Respecto al cumplimiento normativo de ausencias por maternidad, paternidad o bajas médicas, BancoSol cumple con lo estipulado, refrendándose con la siguiente relación:

### Bajas por maternidad

Femenino		Masculino	
N° de funcionarias con derecho a baja médica por maternidad	173	N° de funcionarios con derecho al permiso por paternidad	82
N° de funcionarias que gozaron de la baja médica por maternidad	171	N° de funcionarios que gozaron del permiso por paternidad	55
N° de funcionarias que se reincorporaron al trabajo después de finalizada su baja médica por maternidad	171	N° de funcionarios que se reincorporaron al trabajo después de finalizado su permiso por paternidad	55
N° de funcionarias que se reincorporaron al trabajo después de finalizada su baja médica por maternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	154	N° de funcionarios que se reincorporaron al trabajo después de finalizado su permiso por paternidad que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	54

### 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 se extingue con la Institución.



Con el objetivo de poder brindar a nuestros funcionarios un mejor equilibrio vida/trabajo, BancoSol redefinió en mayo de la gestión 2012 su Oferta de Valor hacia el Cliente Interno, contando la misma con los siguientes beneficios: Jornada día sábado, Cheque Sol de Oro (1 día libre por semestre, 2 al año), 1/2 día libre por cumpleaños, 1/2 día libre por Día del Padre/Madre. Los mencionados beneficios son alcanzables tanto para contratos a plazo indefinido como a plazo definido.

Respecto a la tasa de incidentes y días perdidos, el detalle se expresa en el cuadro a continuación.

		LPZ	ELA	SCZ	CBBA	ORU	SUC	TAJ	POT	BEN	PAN	Total general
<b>N° de Accidentes de Trabajo</b>												
<b>Accidentes de Trabajo</b>												
Femenino	0	3	4	1	2	0	0	0	0	0	0	10
Masculino	0	1	3	2	6	0	0	0	0	0	0	12
<b>N° de Días Perdidos</b>												
Femenino	0	32	9	9	15	0	0	0	0	0	0	65
Masculino	0	31	4	3	19	0	0	0	0	0	0	57
<b>Tasa de Incidentes (IR)</b>												
Femenino	0	0,11	0,15	0,04	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,36
Masculino	0	0,04	0,11	0,07	0,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,44
<b>Tasa de Días Perdidos (IDR)</b>												
Femenino	0	1,17	0,33	0,33	0,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,37
Masculino	0	1,13	0,15	0,11	0,69	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,08
<b>Total N° De Accidentes</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>
<b>Total N° De Días Perdidos</b>	<b>0</b>	<b>63</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>122</b>

Respecto a las campañas dirigidas únicamente a funcionarios del Banco en el marco de la prevención de enfermedades graves relacionadas a la diabetes, hipertensión, VIH, estrés y otros, se beneficiaron 1690 funcionarios.





## Campañas

Regional / Oficina	Campañas		y		N°		de		Total
OFICINA NACIONAL	Nombre Campaña	Salud Visual	Diabetes	Estrés					3 Campañas
	N° funcionarios	72	61	25					98
REGIONAL LA PAZ	Nombre Campaña	Salud Visual	Diabetes	Estrés	Hipertensión	Sistema Circulatorio			5 Campañas
	N° funcionarios	67	35	37	34	12			117
REGIONAL EL ALTO	Nombre Campaña	Salud Visual	Diabetes	Estrés	Hipertensión	Primeros Auxilios	VIH Sida		6 Campañas
	N° funcionarios	241	100	22	38	60	25		352
REGIONAL SANTA CRUZ	Nombre Campaña	Salud Preventiva	1ra. EtapaVacunación - Fluorización Dental - Salud Visual	2 da. EtapaVacunación - Fluorización Dental - Salud Visual	Lesiones Posturales				5 Campañas
	N° funcionarios	406	168	40	25				406
REGIONAL COCHABAMBA	Nombre Campaña	Salud Visual	Salud Preventiva						2 Campañas
	N° funcionarios	69	447						447
OFICINA ORURO	Nombre Campaña	Salud Visual	Enfermedades Crónicas	PAP					3 Campañas
	N° funcionarios	47	23	17					60
REGIONAL SUCRE	Nombre Campaña	Salud Visual	Campaña de Salud a trabajadores	Vacuna contra la Influenza					3 Campañas
	N° funcionarios	35	85	40					85
OFICINA TARIJA	Nombre Campaña	Salud Preventiva	PAP						2 Campañas
	N° funcionarios	96	47						96
OFICINA POTOSI	Nombre Campaña	Salud Visual	Campaña de Salud a trabajadores						2 Campañas
	N° funcionarios	23	23						23
OFICINA PANDO	Nombre Campaña	Diabetes e Hipertención Arterial							1 Campaña
	N° funcionarios	6							6
TOTAL PARTICIPANTES									1690

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.

## 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 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 o usuarios que se encuentran más allá de las fronteras.

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.

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”.

Los Productos y Servicios desarrollados le 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 100% de las características y beneficios 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, Totems de Información, Página Web, etc.

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

## Relación con Proveedores

BancoSol cuenta con una normativa interna que regula la contratación de sus proveedores, misma que se encuentra publicada en la Intranet.

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.

Del total de los gastos cancelados a proveedores durante la gestión/2014 el 96,96% corresponde a pagos a proveedores locales y el 3,04% a proveedores extranjeros.



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

Durante la gestión/2014 el Banco implementó una norma relacionada a la administración de proveedores. En una primera fase se inició el empadronamiento y depuración de la base de proveedores. En el proceso se capacitó (individualmente) a cada proveedor en temas impositivos, laborales y medioambientales. El proceso de empadronamiento implica, de la misma forma, compromiso de los proveedores en el respeto a los Derechos Humanos, Impacto Ambiental, Explotación Infantil, Explotación, Amenazas o Esclavitud.

A la fecha podemos mencionar que contamos con un 54,30% de proveedores “unipersonales” registrados y 37,01% de empresas “Jurídicas”. BancoSol no ha identificado ningún aspecto que pueda significar contingencia respecto a los puntos mencionados en su relación con los proveedores.









**365**  
días **de**  
**+**  
**Sol**

# Dimensión **Ambiental**

2014

Informe de Responsabilidad Social Empresarial



## DIMENSIÓN AMBIENTAL

86

Impactados por el crecimiento en personal e infraestructura de los últimos cinco 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.

Fruto de este compromiso, podemos enumerar algunas de las acciones como la de instalación de temporizadores en iluminación externa en aires acondicionados y otros que permiten reducir el consumo de energía.

En el ámbito de la tecnología, BancoSol implementó el sistema Polycom (que permite la comunicación por video conferencia a distancia) con la finalidad de reducir el viaje de ejecutivos y personal a las distintas regionales, contribuyendo de esta manera a reducir el impacto de la contaminación ambiental generada por los medios de transporte.

Otra de las características que tiene la entidad a nivel nacional, es la terciarización de las fotocopias e impresoras a nivel nacional, impactando en una reducción de costos por equipos y mayor eficiencia en el uso de papel.







En la gestión 2014 el Banco ha efectuado un estudio referente al consumo de energía eléctrica (prueba piloto Edificio Oficina Nacional). Como resultado se obtuvo un informe donde se refleja que el Banco ahorrará anualmente entre 60 y 83% con la instalación de luminarias LED que son más económicas y ecológicas, no contienen mercurio, su vida útil supera las 50.000 horas sin ningún tipo de mantenimiento, son resistentes al calor, la humedad y las vibraciones, no emiten calor, evitando así el calentamiento global. En lo referente a nuestros clientes, BancoSol cuenta con la Evaluación de los impactos ambientales

a las actividades a través del formulario socio ambiental el cual fue automatizado durante la Gestión y permite identificar a clientes con actividades que podrían afectar el Medio Ambiente.

En el marco de nuestro compromiso con el Medio Ambiente, llevamos un control mensual del consumo de recursos con el objetivo de contar con herramientas que nos permitan comenzar a diseñar estrategias y compromisos para mitigar en el futuro el impacto de los mismos. Los cuadros que vienen a continuación detallan lo mencionado.



Items	Descripción	Peso kg.	Chuquisaca	La Paz	El Alto	Nacional
			Q	Q	Q	Q
Papel bond	Resma 500 hojas tamaño carta	2,20000	876	3583	5690	1112
Papel bond	Resma 500 hojas tamaño oficina	2,60000	580	2421	3988	28
Tarjetas de cliente para cuentas de ahorro	Unidad Tarjeta	0,00380	5535	24270	39240	0
Tarjetas de Débito	Unidad Tarjeta	0,02325	4823	12050	25633	0

Tabla Consumo Gas Gestión/2014

88

Empresa distribuidora	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		Consumo MPCS
	Consumo MPCS	Total factura	Consumo MPCS	Total factura	Consumo MPCS	Total factura	Consumo MPCS	Total factura	Consumo MPCS	Total factura	
Tarija	67	111,96	143	237,75	114	189,22	96	159,29	210	348,93	225
Santa Cruz	4.032	6.693,70	3.722	6.178,16	3.532	5.863,07	4.805	7.976,23	5.550	9.212,64	4.700
El Alto	1.345	2.231,89	1.294	2.148,68	1.195	1.983,14	1.229	2.040,58	1.356	2.251,12	1.193
Pando	242	906,82	185	692,45	166	620,00	201	750,00	254	951,00	255
<b>Total General</b>	<b>5.687</b>	<b>9.944,37</b>	<b>5.345</b>	<b>9.257,04</b>	<b>5.006</b>	<b>8.655,43</b>	<b>6.331</b>	<b>10.926,09</b>	<b>7.370</b>	<b>12.763,69</b>	<b>6.372</b>

Empresa distribuidora	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		Consumo litros
	Consumo litros	Total factura	Consumo litros	Total factura	Consumo litros	Total factura	Consumo litros	Total factura	Consumo litros	Total factura	
Oficina Nacional	911	3.442,00	1.151	4.350,00	1.283	4.849,69	1.031	3.897,00	1.452	5.489,65	1.415
Oruro	116	434,96	107	400,00	85	314,00	121	415,01	98	365,01	99
Cochabamba	8.845	33.080,49	6.970	26.068,33	6.877	25.721,33	8.718	32.605,04	9.675	36.185,04	8.514
Tarija	934	3.492,10	821	3.070,96	815	3.048,67	894	3.345,34	1.082	4.048,51	918
Santa Cruz	10.234	38.275,23	10.572	39.538,53	10.746	40.190,86	9.255	34.612,26	9.623	35.990,21	9.575
Potosí	177	661,95	242	905,99	201	752,00	179	669,94	268	1.002,07	230
Sucre	1.187	4.441,01	1.009	3.785,08	1.122	4.117,10	1.210	3.677,98	1.453	5.433,79	970
La Paz	4.402	16.464,11	4.441	16.608,06	4.052	15.154,15	4.390	16.419,98	4.428	16.558,88	4.225
El Alto	4.757	17.789,89	4.579	17.126,62	4.227	15.807,17	4.349	16.264,95	4.798	17.943,14	4.219
Pando	242	906,82	185	692,45	166	620,00	201	750,00	254	951,00	255
<b>Total General</b>	<b>31.805</b>	<b>118.988,56</b>	<b>30.077</b>	<b>112.546,02</b>	<b>29.574</b>	<b>110.574,97</b>	<b>30.347</b>	<b>112.657,50</b>	<b>33.131</b>	<b>123.967,30</b>	<b>30.420</b>

Tabla Consumo Gasolina Gestión/2014



Cochabamba	Oruro	Potosí	Tarija	Santa Cruz	C Beni	Pando	Totales			
Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Monto Bs.	Peso Kg.	
9193	915	326	1212	5938	615	158	29.618,00	780.634,16	65.159,60000	
2048	35	60	252	5510	73	150	15.145,00	481.845,79	39.377,00000	
34300	3877	1100	4620	32272	3300	809	149.323,00	161.627,33	567,42740	
25855	1950	450	2850	15360	2152	100	91.223,00	1.625.278,84	2.120,93475	

JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Total factura	Consumo MPCs	Total factura	Consumo MPCs	Total factura	Consumo MPCs	Total factura	Consumo MPCs	Total factura	Consumo MPCs	Total factura	Consumo MPCs	Total factura	Consumo MPCs
372,88	207	343,97	116	193,01	179	297,56	160	265,20	146	241,66	169	281,03	169
7.801,49	6.138	10.189,50	5.488	9.110,15	5.579	9.261,96	5.666	9.405,72	5.915	9.819,13	5.746	9.537,58	5.746
1.979,69	1.213	2.012,80	1.326	2.200,84	1.369	2.273,17	1.401	2.325,35	1.246	2.067,54	1.312	2.177,50	1.312
953,52	233	870,00	243	909,06	104	390,00	270	1.011,11	244	913,20	187	700,00	187
11.107,59	7.791	13.416,27	7.173	12.413,06	7.232	12.222,69	7.497	13.007,39	7.550	13.041,54	7.414	12.696,11	7.414

JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Total factura	Consumo litros	Total factura	Consumo litros	Total factura	Consumo litros	Total factura	Consumo litros	Total factura	Consumo litros	Total factura	Consumo litros	Total factura	Consumo litros
5.349,50	1.102	4.166,80	1.710	6.462,02	936	3.537,00	913	3.452,00	925	3.496,00	810	3.060,00	810
370,01	88	330,00	67	248,90	114	430,00	56	210,00	87	327,00	110	410,04	110
31.842,56	10.220	38.223,23	9.272	34.676,82	9.071	33.927,16	9.263	34.645,07	9.330	34.894,49	8.595	32.146,12	8.595
3.339,58	919	3.436,45	798	2.983,38	1.223	4.625,74	936	3.500,12	930	3.477,78	1.047	3.956,76	1.047
35.810,87	9.071	33.925,60	9.812	36.696,67	9.398	35.149,89	12.872	48.141,59	9.976	37.308,87	8.962	33.519,62	8.962
861,02	226	847,00	264	987,00	472	1.766,17	369	1.279,52	505	1.888,76	257	960,00	257
3.600,27	1.333	4.936,64	1.195	4.454,21	1.278	4.780,01	1.694	5.799,00	1.334	5.010,17	1.464	5.466,31	1.464
15.800,91	3.706	13.862,14	3.697	13.826,05	4.597	17.193,63	4.447	16.631,07	4.180	15.632,62	4.629	17.313,09	4.629
15.779,66	4.290	16.043,54	4.690	17.542,34	4.845	18.118,91	4.956	18.534,82	4.406	16.479,86	4.641	17.356,36	4.641
953,52	233	870,00	243	909,06	104	390,00	270	1.011,11	244	913,20	187	700,00	187
113.707,91	31.189	116.641,40	31.747	118.786,46	32.040	119.918,50	35.777	133.204,31	31.918	119.428,75	30.702	114.888,30	30.702

## Tabla Consumo Energía Eléctrica Gestión/2014

Oficina Nacional	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Empresa distribuidora de energía	Consumo KWH	Consumo KWH	Consumo KWH	Consumo KWH	Consumo KWH	Consumo KWH
Oficina Nacional	43.001	43.085	55.085	50.345	54.857	55.836
Oruro	8.475	6.568	6.158	4.622	12.714	11.166
Cochabamba	51.652	46.391	48.219	48.320	55.465	52.290
Tarija	14.177	16.158	12.951	11.275	12.429	61.122
Santa Cruz	164.792	148.283	140.030	128.790	122.295	98.832
Potosí	2.813	2.251	2.213	2.142	2.051	2.181
Sucre	13.960	7.442	11.038	10.358	11.950	6.856
La Paz	34.269	34.325	37.977	34.733	35.053	37.274
El Alto	60.059	55.527	56.161	66.698	50.989	58.414
Total General	393.198	360.030	369.833	357.284	357.802	383.971

90

### Compromisos Institucionales

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 será la de realizar la medición de Huella de Carbono.

	Consumo M3	Consumo M3	Consumo M3	Consumo M3	Consumo M3
Alcantarillado	156	172	159	151	148
Alcantarillado	247	137	41	11	16
Alcantarillado	310	352	423	337	258
Alcantarillado	110	0	0	115	154
Alcantarillado	243	241	312	218	253
Alcantarillado	7	4	10	7	11
Alcantarillado	199	278	286	187	193
Alcantarillado	439	581	367	392	366
Alcantarillado	428	432	424	369	393
Total	2.139	2.197	2.022	1.787	1.792

### Alcantarillado

Forma de desecho agua, alcantarillado, cloaca doméstica, tratado por las concesionarias, etc.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO



91

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Consumo KWH	Consumo KWH	Consumo KWH	Consumo KWH	Consumo KWH	Consumo KWH	Consumo KWH
54.021	57.869	56.410	55.032	60.305	47.144	
8.680	7.493	8.934	9.637	14.827	8.111	
53.541	55.406	57.217	55.617	60.254	53.579	
14.134	12.604	13.138	12.417	12.586	12.610	
91.551	107.103	119.182	134.287	153.288	141.520	
3.716	4.493	4.721	4.805	3.274	3.493	
16.317	8.863	14.418	7.309	11.557	16.284	
39.857	41.298	38.146	36.253	38.859	37.344	
56.896	73.629	63.401	70.109	56.268	63.335	
338.714	368.758	375.567	385.466	411.218	383.420	

	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Consumo M3	Consumo M3	Consumo M3	Consumo M3	Consumo M3	Consumo M3	Consumo M3	Consumo M3
149	153	130	132	138	168	167	
181	82	20	27	67	286	211	
333	331	360	472	324	250	364	
120	123	90	79	80	103	92	
244	232	185	209	183	88	65	
14	12	8	17	14	27	32	
190	198	194	219	171	136	317	
438	278	414	570	297	465	347	
330	298	393	349	532	518	444	
1.999	1.707	1.793	2.073	1.807	2.042	2.039	



**LA PAZ**

Ciudad amiga de la infancia

Las niñas y niños del municipio de La Paz,  
reconocen

**BANCO SOL**

Como una Entidad Bancaria amiga de la infancia.

La Paz, julio de 2014

[www.lapaz.bo](http://www.lapaz.bo)



Oficina Mayor de Desarrollo Humano  
Dirección de Género y Capacitación





**365**  
días **de**  
**+**  
**Sol**

# Premios y **Reconocimientos**

2014

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

N°	Oficina Nacional	Institucion que	Fecha
<b>I.</b>			
<b>Productos de Crédito</b>			
1.1	Mejor Banco en Microfinanzas del Continente	Banco Interamericano de Desarrollo	
1.2	1er Puesto en la Categoría ConnectBankin	Banco Interamericano de Desarrollo	
1.3	Banco con Mejor Reputación	Grupo Nueva Economía	01/12/14
1.4	Marca más Poderosa en Santa Cruz	Bolivian Business	12/11/14
1.5	Marca más Poderosa en Cochabamba	Bolivian Business	01/11/14
2.3	Certificado de por apoyo en capacitacion en atencion pre hospitalaria	Policia Boliviana de Cochabamba	18/06/14
2.4	Certificado de por apoyo en el campeonato de cacho concordiano	Rotari Club Concordia Cochabamba	18/09/14
2.5	Certificados de entrega de juguetes	Nivel Nacional	01/12/14



1.6	Banco con Mejor Gobierno Corporativo	Grupo Nueva Economía.	01/12/14
II.	Por programas de RSE		
2.1	Entidad Financiera Amiga de la Infancia	Alcaldía Ciudad de La Paz	14/07/14
2.2	Reconocimiento por el programa de RSE y el apoyo otorgado a "El Alto"	Instituto Don Bosco El Alto	17/10/14

CAPITULO 9: PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS











**365**  
días **de**  
**+**  
**Sol**

**ANEXOS**

2014

Informe de Responsabilidad Social Empresarial





# Índice del contenido del GRI;

TR	Totalmente reportado	Totalmente reportado	validado	TV	No aplicable	N/A
PR	Parcialmente reportado	Parcialmente reportado	Parcialmente validado	PV	No disponible	N/D
NR	No reportado	No validado	NV			

Cod. Indicador	Adicional/principal	Descripción del indicador	Descripción del indicador Comentario	Reporte	Validación	No Aplicable - N/A	No Disponible - N/D	Capítulo	Página
<b>PERFIL</b>									
<b>ESTRATEGIA Y ANALISIS</b>									
1.1	P	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		TR	TV			Mensaje del Presidente	8
1.2	P	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		TR	TV			Mensaje del Presidente	8
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>									
2.1	P	Nombre de la organización		TR	TV			365 días de Sol	14
2.2	P	Principales marcas, productos y/o servicios.		TR	TV			Dimensión Económica	67
2.3	P	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		TR	TV			Dimensión Económica	66
2.4	P	Localización de la sede principal de la organización		TR	TV			Perfil del BancoSol Hoy	22
2.5	P	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Se hace mención a los departamentos en los que Banco Sol opera.	TR	TV			Perfil del BancoSol Hoy	22
2.6	P	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Se hace mención a la naturaleza jurídica del Banco Solidario.	TR	TV			Perfil del BancoSol Hoy	22
2.7	P	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		TR	TV			Dimensión Económica	69

2.8	P	Dimensiones de la organización informante:						
2.8.a		•	Número de empleados	El año 2014 el Banco Solidario contó con 2740 funcionarios	TR	TV	Dimensión Social	74
2.8.b		•	Número de operaciones		TR	TV	Dimensión Económica	70
2.8.c		•	Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público)		TR	TV	Dimensión Económica	71
2.8.d		•	Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)		TR	TV	" Memoria Financiera"	-
2.8.e		•	Cantidad de productos o servicios prestados		TR	TV	Dimensión Económica	67
2.9	P	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.		Durante la gestión 2014 la apertura de agencias fijas, móviles y ATMs, fue un cambio significativo.	TR	TV	Dimensión Económica	70
2.10	P	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.			TR	TV	Compromisos Institucionales	94
PARAMETROS DE LA MEMORIA								
Perfil de la memoria								
3.1	P	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)		El Informe de Responsabilidad Social Empresarial del Banco Solidario corresponde a la gestión 2014.	TR	TV	Informe del Auditor Independiente	110
3.2	P	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).		Este es el primer año que el Banco Solidario elabora una Memoria de RSE bajo lineamientos del GRI 3.1	TR	TV	365 Días de Sol	14
3.3	P	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)		Banco Solidario presenta su Memoria de Responsabilidad Social de manera anual.	TR	TV	365 Días de Sol	14
3.4	P	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.		Se validó la existencia del punto de contacto.	TR	TV	Contacto	112
Alcance y cobertura de la memoria								
3.5	P	Proceso de definición del contenido de la memoria:					365 Días de Sol	14
3.5.a	P	•	Determinación de la materialidad.	La auditoría se realizó en base a la metodología de la GRI.	TR	TV	365 Días de Sol	14
3.5.b	P	•	Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria.		TR	TV	365 Días de Sol	14



3.5.c	P	• Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria.		TR	TV	365 Días de Sol	14
3.6	P	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).		TR	TV	365 Días de Sol	14
3.7	P	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Durante el proceso de auditoría, no se identificó la existencia de limitaciones al alcance o cobertura de la Memoria de RSE.	TR	TV	365 Días de Sol	14
3.8	P	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Este indicador no aplica para el Banco Solidario ya que este no tiene negocios conjuntos (join ventures).		NA	-	-

3.9	P	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Las técnicas de medición de datos y bases para realizar cálculos para reportar la información en la Memoria de RSE, es la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de la GRI.	TR	TV	Índice GRI	98
3.10	P	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Este es el primer año que el Banco Solidario elabora una Memoria de RSE bajo lineamientos del GRI 3.1	TR	TV	365 Días de Sol	14
3.11	P	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Este es el primer año que el Banco Solidario elabora una Memoria de RSE bajo lineamientos del GRI 3.1	TR	TV	365 Días de Sol	14
Índice del contenido del GRI							
3.12	P	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	El documento cuenta con un índice de contenido y el índice GRI.	TR	TV	Índice GRI	98
Verificación							
3.13	P	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.		TR	TV	Informe del Auditor Independiente	110
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES							
Gobierno							
4.1	P	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Se revisó la estructura del Banco Solidario al cierre 2014.	TR	TV	365 Días de Sol	14
4.2	P	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	En la revisión de las planillas de funcionarios, se identificó que el Presidente no ocupa ningún cargo ejecutivo.	TR	TV	-	-
4.3	P	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Banco Sol no cuenta con una estructura unitaria.	TR	TV	365 Días de Sol	14



4.4	P	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	BancoSol, 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 2014, la Sub Gerencia Nacional de Recursos Humanos que tiene a su cargo la administración de esta herramienta, recibió 198 sugerencias a través del canal de referencia.	TR	TV	Gobierno Corporatvo	56
4.5	P	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Se revisó el Acta Trigésima Primera Junta General Ordinaria de Accionistas del BancoSol S.A del 21 de febrero de 2014, en el cual, posterior a evaluación de las hojas de vida de los candidatos a Directorio, se hace el nombramiento de los miembros de directorio y su fijación de dietas.	TR	TV	-	-
4.6	P	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Se informó que Banco Sol S.A. cuenta con mecanismos de control para evitar conflictos de interés.	TR	TV	Gobierno Corporatvo	56
4.7	P	Proceso de determinación de la capacitación, composición y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración de género y otros indicadores de diversidad.	Se revisó el Acta Trigésima Primera Junta General Ordinaria de Accionistas del BancoSol S.A del 21 de febrero de 2014, en el cual, posterior a evaluación de las hojas de vida de los candidatos a Directorio, se hace el nombramiento de los miembros de directorio y su fijación de dietas.	TR	TV	-	-
4.8	P	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		TR	TV	Perfil del Banco Sol Hoy	20
4.9	P	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel		TR	TV	Gobierno Corporatvo	56

internacional, códigos de conducta y principios.

4.10	P Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	En el Banco Solidario, el mecanismo para evaluar el logro de objetivos es mediante unas cartas en las cuales se explica que objetivos se cumplieron y que objetivos no.	TR	TV	Índice GRI	98
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----	----	------------	----





Compromiso con iniciativas externas						
4.11	P	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	TR	TV	Gobierno Corporativo	58
4.12	P	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	TR	TV	Dimensiones de Impacto y Principales desafíos 2014	37
4.13	P	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas.	TR	TV	Perfil del Banco Sol Hoy	22
Participación de los Grupos de interés						
4.14	P	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	TR	TV	Perfil del Banco Sol Hoy	20
4.15	P	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	TR	TV	Perfil del Banco Sol Hoy	20
4.16	P	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	TR	TV	Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial	26
4.17	P	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	TR	TV	Estrategia y Política de Responsabilidad Social Empresarial	26
DIMENSIÓN ECONOMICA						
ASPECTO: DESEMPEÑO ECONOMICO						
EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	TR	TV	Dimensión Económica	71

EC2	P	Consecuencias Financieras y otros riesgos y/o oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	El Banco no cuenta con informes específicos sobre análisis de consecuencias financieras, riesgos y oportunidades debido al cambio climático, acalarando que este aspecto no es un requisito normativo y/o regulatorio. Sin embargo, BSO si cuenta y utiliza información de Eventos Climáticos y Naturales.	TR	TV	Indice GRI	98
EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		TR	TV	Dimensión Social	74



ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO							
EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .		TR	TV	Dimensión Social	82
EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .		TR	TV	Dimensión Social	74
ASPECTO: IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS							
EC8	P	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	En la gestión/2014 el Banco a apoyado dentro de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial, se apoyo a la Fundación UTPMP BOLIVIA "Fundación un techo para mi país Bolivia" por la suma de Bs34.262,99	TR	TV	Dimensiones de Impacto y Principales desafíos 2014	34
EC9	P	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		TR	TV	Indice GRI	98
DIMENSIÓN AMBIENTAL							
ASPECTO: MATERIALES							
EN1	P	Materiales utilizados, por peso o volumen.		TR	TV	Dimensión Ambiental	86
ASPECTO: ENERGÍA							
EN3	P	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		TR	TV	Dimensión Ambiental	86
EN4	P	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		TR	TV	Dimensión Ambiental	86
EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		TR	TV	Indice GRI	98
EN6	A	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .		TR	TV	Dimensión Ambiental	86
EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		TR	TV	Dimensión Ambiental	86
ASPECTO: AGUA							
EN8	P	Captación total de agua por fuentes.		TR	TV	Dimensión Ambiental	86

ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS						
EN16	P	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	TR	TV	Compromisos Institucionales	90
EN17	P	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	TR	TV	Compromisos Institucionales	90
EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	TR	TV	Compromisos Institucionales	90



EN19	P	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.		TR	TV	Compromisos Institucionales	90
EN20	P	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		TR	TV	Compromisos Institucionales	90
EN22	P	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.		TR	TV	Dimensión Ambiental	88
ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS							
EN26	P	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.		TR	TV	Compromisos Institucionales	90
ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO							
EN28	P	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	El Banco Sol no tuvo multas ni sanciones por el incumplimiento de normatía ambiental.	TR	TV	Indice GRI	98
ASPECTO: GENERAL							
EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		TR	TV	Dimensión Ambiental	86
DIME SIÓN SOCIAL							
INDICADOR RES DEL DESEMPEÑO DE PRACTICAS LABORALES Y ETICA DE TRABAJO							
Aspecto: Empleo							
LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	El año 2014 el Banco Solidario contó con 2740 funcionarios	TR	TV	Dimensión Social	74
LA2	P	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		TR	TV	Dimensión Social	78
LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.		TR	TV	Dimensión Social	79
Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores							
LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.		TR	TV	Indice GRI	98
LA5	P	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		TR	TV	Indice GRI	98
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo							

LA6	P	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	TR	TV	Indice GRI	98
LA7	P	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	TR	TV	Dimensión Social	79





LA8	P	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	TR	TV	Dimensión Social	80	
LA9	A	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	TR	TV	Dimensión Social	74	
Aspecto: Formación y educación							
LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado por sexo, desglosado por categoría de empleado.	TR	TV	Dimensión Social	74	
LA11	A	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	TR	TV	Dimensión Social	74	
LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por sexo	TR	TV	Dimensión Social	74	
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades							
LA13	P	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado de acuerdo a sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	TR	TV	Gobierno Corporativo	56	
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades							
LA14	P	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	TR	TV	Dimensión Social	77	
LA15	P	Tasas de retorno al trabajo y retención de personal después del permiso de maternidad/paternidad.	BancoSol otorga el permiso pre y post natal a todas sus funcionarias que vayan a tener un hijo; y el permiso de paternidad para los funcionarios que vayan a tener un hijo.	TR	TV	Dimensión Social	78
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS							
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento							
HR2	P	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	TR	TV	Dimensión Social	82	
Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos							

HR5	<p>P Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.</p>	<p>No hubieron incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas en el Banco Sol la gestión 2014.</p>	TR TV	Dimensión Social	82
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------	------------------	----



Aspecto: Explotación Infantil								
HR6	P	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Todo el personal activo de BancoSol supera los 19 años de edad, siendo que en Bolivia la mayoría de edad son los 18 años. Esto se comprobó en la base de datos de los empleados mostada por recursos humanos.	TR	TV	Dimensión Social	74	
Aspecto: Trabajos Forzados								
HR7	P	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		TR	TV	Dimensión Social	74	
Aspecto: Derechos de los indígenas								
HR9	A	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		TR	TV	NA	Indice GRI	98
Aspecto: Medidas Correctivas								
HR11	P	Número de quejas relacionadas al campo de los derechos humanos, dirigidas y resueltas a través de mecanismos formales de quejas	En la gestión 2014 no se reportaron quejas con relación a los DDHH.	TR	TV	Indice GRI	98	
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD								
Aspecto: Comunidades Locales								
SO1	P	Porcentaje de operaciones con implementación de compromiso de comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	"La entidad durante el 2014 realizó las siguientes proyectos en relación con su impacto social. Funcionarios; Milla Extra Comunidad; Clave Sol, Corre Sol, Copa Sol, Accion Sol y Aula Sol niños Clientes; Aula Sol Verificación de acuerdo a muestra no estadística de repaldos de las regionales de Cochabamba y La Paz."	TR	TV	Dimensiones de Impacto y Principales desafíos 2014	51	
Aspecto: Corrupción								
SO2	P	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		TR	TV	Indice GRI	51	
SO3	P	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	"La entidad cuenta con un plan anual de capacitaciones sobre distintas temáticas: Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o	TR	TV	Indice GRI	98	

		Delitos	Precedentes			
		gestión 2014."				
SO4	P	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	TR	TV	Indice GRI	98
Aspecto: Comportamiento de la competencia desleal						
SO7	A	Número total de acciones legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	TR	TV	Indice GRI	98



Aspecto: Cumplimiento Normativo							
SO8	P	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	TR	TV	Indice GRI	89	
INDICADOR DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS							
Aspecto: Salud y seguridad del cliente							
PR2	A	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	TR	TV	Indice GRI	98	
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios							
PR4	A	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	TR	TV	Indice GRI	98	
PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	TR	TV	Dimensión Social	81	
Aspecto: Comunicaciones de Marketing							
PR6	P	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	TR	TV	Dimensión Social	81	
PR7	A	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	TR	TV	Indice GRI	98	
Aspecto: Privacidad del cliente							
PR8	A	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	TR	TV	Indice GRI	98	

Aspecto: Cumplimiento Normativo							
PR9	p	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		TR	TV	Indice GRI	98
INDICADOR: RESERVA DE PRODUCTOS							
Aspecto: Medio Ambiente							
FS1	P	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	La entidad cuenta dentro de sus políticas aspectos relacionados a temas medioambientales y sociales	TR	TV	Indice GRI	98





FS2	P	Procedimientos para la evaluación y el control de Riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.		TR	TV	Indice GRI	98
FS3	P	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	"La entidad cuenta dentro de sus políticas aspectos relacionados a temas medioambientales y sociales Normativa Interna de Colocaciones, C.2.2: ANEXO 17 EVALUACIÓN ASPECTOS SOCIALES Y AMBIENTALES Y ANEXO 18 INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMULARIO EVALUACIÓN ASPECTOS SOCIALES Y AMBIENTALES"	TR	TV	Indice GRI	98
FS4	P	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	De acuerdo al relevamiento de información y verificación de las temáticas tratadas en las capacitaciones anuales al personal del banco, no se efectuaron cursos relacionados al Medioambiente, sin embargo se pudo apreciar capacitaciones al personal en relación a la atención a personal discapacitado.	TR	TV	Indice GRI	98
FS5	P	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los Riesgos y oportunidades medioambientales y sociales		TR	TV	Indice GRI	98
Aspecto: Indicadores de la cartera de productos							
FS6	P	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej. Microempresas/Pymes/grandes) y el sector de actividad.		TR	TV	Dimensión Económica	67
FS7	P	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		TR	TV	Indice GRI	67
FS8	P	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		TR	TV	Indice GRI	98
FS9	P	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de Riesgos.		TR	TV	Indice GRI	98

FS10	P	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	TR	TV	Indice GRI	98
FS11	P	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	TR	TV	Indice GRI	98

**INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE**

28 de abril de 2015

A los señores

**Directores de Banco Solidario S.A.**

La Paz

Fuimos contratados para llevar a cabo un trabajo de auditoría con nivel de seguridad limitada del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014, elaborado por Banco Solidario S.A. para la información y el nivel auto – declarado de aplicación B+ preparado de acuerdo con los criterios de reporte expuestos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3.1 y su Suplemento Sectorial para Entidades Financieras versión 3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI) y obtener el nivel auto – declarado de aplicación B+, para la gestión terminada al 31 de diciembre de 2014.

**Responsabilidad de la Gerencia de Banco Solidario S.A. en relación a la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial.**

La Gerencia de Banco Solidario S.A., es responsable de la preparación y presentación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014, elaborado por Banco Solidario S.A. para la información y el nivel auto – declarado de aplicación B+, preparado de acuerdo con los criterios de reporte expuestos en la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3.1. y su Suplemento Sectorial para Entidades Financieras versión 3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI). Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 para la información y el nivel auto – declarado de aplicación B+ y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones, si las hubiese, que sean razonables para estas circunstancias.

#### **Responsabilidad profesional de PricewaterhouseCoopers**

Nuestra responsabilidad es la de expresar una conclusión con nivel de seguridad limitada sobre la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 elaborado por Banco Solidario S.A. para la información y el nivel auto – declarado de aplicación B+, preparado de acuerdo con los criterios de reporte expuestos en la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3.1. y su Suplemento Sectorial para Entidades Financieras versión 3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI). Nuestra responsabilidad por la revisión del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 para la información y el nivel de auto – declarado de aplicación B+ es solamente con Banco Solidario S.A., por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.

#### **Alcance**

Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría ISAE 3000 –International Standard on Assurance Engagements. Esta Norma establece que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos el trabajo de auditoría para obtener seguridad limitada en relación a cualquier



Aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 elaborado por Banco Solidario S.A. para la información y el nivel auto - declarado de aplicación B+ no cumple en todos los aspectos significativos con el criterio expuesto.

En un trabajo de auditoría de nivel de seguridad limitada los procesos de recopilación de evidencia son más limitados que en un trabajo de nivel de seguridad razonable, por lo tanto se obtiene menos confiabilidad que en un trabajo de auditoría de nivel de seguridad razonable.

Los procedimientos seleccionados dependen del criterio profesional de los encargados, incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimiento material del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014, elaborado por Banco Solidario S.A. para la información y el nivel auto – declarado de aplicación B+ con relación al criterio expuesto. Dentro del alcance de nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con personal de Banco Solidario S.A., encargado de la elaboración del documento Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 elaborado por Banco Solidario S.A. con corte al 31 de diciembre de 2014 y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros, del documento informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 con la información financiera incluida en los Estados Financieros Auditados de esa gestión.
- Entrevistas con las gerencias y personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales del Banco.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente y se la solicitó.
- Posteriormente, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas (según tipo de variable auditada) a efectos de verificar la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014, elaborado por Banco Solidario S.A. con corte al 31 de diciembre de 2014.
- Finalmente, verificamos el índice GRI elaborado por Banco Solidario S.A. y los indicadores reportados en el mismo, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos para el nivel auto – declarado de aplicación B+.

### Conclusión

Basados en nuestro trabajo de auditoría con nivel de seguridad limitada, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014, elaborado por Banco Solidario S.A. para la información y el nivel auto – declarado de aplicación B+ no cumple en todos los aspectos significativos, con los criterios de reporte expuestos en la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad versión 3.1 y el Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, versión 3.1 de la Global Reporting Initiative (GRI).

\_\_\_\_\_ (Socio)

Daniel Moncada O.

MAT. PROF. N° CAUB - 9445

MAT. PROF. N° CAULP - 3510

112

## CONTACTO

José Luis Zavala López

Teléfono: (591-2) 2484242

[jzavala@bancosol.com.bo](mailto:jzavala@bancosol.com.bo)