

BANCO UNIÓN

INFORME DE RSE 2015 DE BANCO UNIÓN S. A.

La Paz, Abril de 2016

Contenido

1. ANTECEDENTES	6
1.1. MISIÓN	8
1.2. VISIÓN	8
2. CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	9
2.1. CÓDIGO DE ÉTICA	10
2.2. CÓDIGO DE CONDUCTA	10
3. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2014-2015	10
3.1. PILARES PRIORIZADOS DE RSE DE BANCO UNIÓN	11
3.2. GRUPOS DE INTERÉS DE BANCO UNIÓN S.A.	12
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RSE DE BANCO UNIÓN	14
5. APROBACIÓN Y MODIFICACIONES AL PLAN ESTRATÉGICO DE BANCO UNIÓN S.A. INCORPORANDO LA RSE 2014- 2015	15
6. EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RSE DE BANCO UNIÓN	16
6.1. COMPROMISO DE BANCO UNIÓN CON LA GESTIÓN DE RSE	18
6.2. LA IDENTIFICACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y RIESGOS DE LA RSE DE BANCO UNIÓN RESPECTO A SUS GRUPOS DE INTERÉS	18
6.3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE RSE 2015-2016.....	18
6.3.1. <i>Pilares estratégicos ajustados en 2015:</i>	18
6.4. GRUPOS DE INTERÉS AJUSTADOS.	20
7. IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES Y ACTIVIDADES DE RSE 2015	21
7.1. POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE.	21
7.2. POLÍTICA DE RECAUDACIÓN DE FONDOS.	21
7.3. POLÍTICA DE VOLUNTARIADO.	21
7.4. POLÍTICA DE CONTRIBUCIONES O APORTES A FINES SOCIALES, CULTURALES, GREMIALES Y BENÉFICOS.....	21
8. IMPLEMENTACIÓN DE ACTIVIDADES DE RSE DESARROLLADAS EN 2015	22
8.1. INDICADORES INTERNOS DE SEGUIMIENTO PARA LAS ACTIVIDADES PLANTEADAS.	23
9. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE RSE DE ENERO A DICIEMBRE 2015	23
9.1. ACTIVIDADES: EDUCACIÓN FINANCIERA.	23
9.2. ACTIVIDADES: BIENESTAR DE LOS FUNCIONARIOS	24
9.2.1. <i>Talleres de Gestión del estrés</i>	25
9.3. ACTIVIDADES: CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	26
9.3.1. <i>Jornada de plantado de árboles</i>	30
9.4. ACTIVIDADES: INTERACCIÓN SOCIAL.	30

10.	INDICADORES E INICIATIVAS DE RSE ALCANZADAS EN 2015.	31
11.	RECOMENDACIONES Y PASOS A SEGUIR EN 2016.....	32
12.	CUMPLIMIENTO DE INDICADORES NORMADOS POR ASFI.....	32

Resumen Ejecutivo

Banco Unión S. A., ha formalizado acciones de Responsabilidad Social Empresarial – RSE desde la gestión 2013 hasta el 2014 cuando se identificaron grupos de interés, definieron principios y formularon políticas, consolidándose como preocupación transversal en todas las áreas de Banco Unión.

Durante 2015 y sobre la base de los diagnósticos y conceptos discutidos, Banco Unión S.A. ha institucionalizado las políticas de RSE, redimensionado sus alcances y actividades para consolidar su visión social y ampliar los impactos de su gestión. En ese marco, como parte fundamental de la implementación de la gestión de RSE, se han desarrollado varias consultas a los grupos de interés definidos, considerando dos objetivos principales: el primero enfocado a conocer la percepción de las acciones que desarrollaba el Banco en el marco de la concepción de Responsabilidad Social Empresarial que tenía en ese momento y, el segundo, dirigido a indagar las expectativas de los trabajadores, proveedores y clientes para plantear mejoras al plan, logrando un enfoque adecuado a los desafíos nacionales y a los propios objetivos de Banco Unión.

La evaluación de los impactos logrados en la gestión de la RSE y las enseñanzas recogidas durante el año 2015, han derivado en la actualización de la política y ajustes al plan; acciones realizadas considerando adicionalmente la reglamentación emitida por el ente regulador.

Los ajustes definidos se encuentran en plena etapa de implementación, requiriendo un tiempo de prueba y consolidación; en este sentido, las acciones desarrolladas si bien evidencian que hemos avanzado en la transversalización de las políticas de RSE, muestran que se requiere involucrar a todas las áreas organizacionales en el desafío de lograr que la gestión se consolide como tal, sea útil al Banco, a la sociedad y flexible a los cambios del entorno.

El **INFORME DE RSE 2015 DE BANCO UNIÓN S. A.**, se desarrolla en cuatro secciones, siguiendo las instrucciones y reglamentaciones de la Autoridad del Sistema Financiero – ASFI, metodología GRI 4 y lineamientos de Norma ISO 26000.

En la primera sección titulada ***Antecedentes de la RSE***, se hace un recuento de las actividades ejecutadas durante 2013 - 2014 y que constituyen la base del trabajo planificado y desarrollado durante 2015. En ese marco se describe la Misión, Visión, principios éticos, y códigos que fueron la base para los lineamientos de la política de Responsabilidad Social Empresarial, la ***Estructura de la unidad de RSE***, justifica su posición en la organización interna, se describen los criterios y políticas que se formularon desde esa instancia para ***introducir la RSE en la planificación estratégica del Banco***.

En la sección dos, que se denomina ***El proceso de implementación y de la gestión de la RSE de Banco Unión***, se conceptualiza la lógica y coherencia, descripción del cumplimiento del compromiso del Banco con la RSE, la identificación de expectativas, y la planificación del plan de acuerdo a los objetivos y resultados de las políticas de implementación.

En la tercera sección que titula ***Implementación de acciones y actividades de RSE 2015***, se informa sobre el desempeño de las actividades de RSE ejecutadas por Banco Unión durante la gestión 2015. El capítulo muestra que la gestión de RSE se ha ajustado a los pilares estratégicos interrelación de los grupos de interés y que, a la vez, ha obedecido a los parámetros y lineamientos dictados por nuestro ente Regulador; a su vez se muestra los ***indicadores alcanzados*** se sintetiza el desempeño RSE de Banco Unión en estadísticas y parámetros concretos, referidos a la gestión 2015.

En la cuarta y última sección que titula ***Recomendaciones 2016 se*** propone líneas de acción enmarcadas en la normativa de ASFI y se incorpora el Anexo 1 en el que se describe el aspecto, ***la descripción y el estado de avance del Banco respecto a los indicadores de RSE normados en la reglamentación de nuestro Ente Regulador. (Calificación de desempeño de la RSE en Banco Unión S.A.)***.

1. Antecedentes.

La RSE en Banco Unión empieza, oficialmente¹, en 2013, con un análisis situacional y de medición de las expectativas sobre la temática a las funcionarias, funcionarios Alta Gerencia y directivos del Banco. La información recogida permitió conceptualizar la RSE, dimensionarla, establecer las políticas y planificar su implementación en las distintas áreas de trabajo. El detalle de operativo es el siguiente:

- Se levantaron 20 entrevistas (Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales de La Paz y Santa Cruz).
- Se tabularon 1,093 cuestionarios electrónicos respondidos (Funcionarias y Funcionarios a Nivel Nacional).
- Se realizaron 4 reuniones con Directores del Banco.
- Se organizó y verificó 1 Taller Estratégico en el que participaron miembros del Directorio y Gerentes Nacionales.

A continuación se resumen los productos/resultados de las consultas realizadas:

Resultado 1. Se comprobó el nivel de conocimientos que tenían los funcionarios respecto a la RSE del Banco evidenciando que:

- La RSE para Banco Unión S.A está directamente relacionada con el mandato estratégico, es decir la Misión y Visión, las cuales consideran los siguientes aspectos:
- Inclusión financiera del público (acceso democrático)
- Capacitación financiera (fundamentalmente en áreas rurales)
- Buen clima laboral (que repercute en la buena atención al cliente)
- Humanización del servicio al cliente (que legitima el rol del Banco).

Resultado 2: Se ordenó, según importancia estratégica, a los grupos de interés con los que Banco Unión efectúa acciones de RSE y fueron los siguientes:

- Estado e instituciones públicas
- Clientes
- Sociedad
- Autoridades y ente regulador
- Funcionarios
- Accionistas
- Proveedores de servicio
- Medio Ambiente

¹ Las acciones de “Responsabilidad Social” que realizaba Banco Unión S. A., se las formaliza a partir de la creación de la Unidad de RSE en la estructura organizacional.

Resultado 3: Se reforzaron las dos razones principales que motivaron a Banco Unión S.A., a efectuar acciones sociales; estas son:

- Cumplimiento de su mandato, en el marco del apoyo a las necesidades de financiamiento e inclusión financiera de la sociedad boliviana.
- Reacción proactiva que Banco Unión S.A. tiene para el cumplimiento de exigencias normativas.

Resultado 4: Se consultó a directivos, funcionarios, sobre los alcances de las acciones de RSE. Las acciones identificadas se clasificaron bajo dos criterios:

- Acciones de RSE:
 - Con alcance mayor a la norma
 - Operativas y que generen impacto positivo en los Grupos de Interés
 - De continuidad de acciones ya emprendidas
- Acciones que no son RSE:
 - Propias del negocio
 - Filantrópicas / Donaciones

Resultado 5: Se consultó la percepción de las funcionarias y funcionarios sobre las acciones RSE que Banco Unión S.A. desarrollaba (hasta esas fechas) en beneficio de su propio personal. Las respuestas más frecuentes, fueron las siguientes:

- Regalos de navidad para los hijos menores de 12 años
- Préstamo para útiles escolares
- Descuentos comerciales
- Medición de clima laboral
- Incrementos salariales
- Uniformes de trabajo
- Seguridad jurídica

Con esta información, se procedió a definir los pilares estratégicos RSE con los que se decidió trabajar durante el bienio 2014 -2015. Estos fueron:

- Educación Financiera
- Acceso a los Servicios Financieros
- Bienestar de los funcionarios
- Cuidado del Medio Ambiente
- Interacción Social

La información obtenida de esta primera actividad, se constituyó en el insumo principal para la formulación e implementación de políticas de RSE para las gestiones 2014-2015 así como el marco de la planificación estratégica, la Misión, Visión y principios del Banco.

1.1. Misión

“Contribuimos al desarrollo económico y social del país realizando operaciones y servicios financieros con las entidades del sector público y el público en general, democratizando el acceso a todos los bolivianos.”

1.2. Visión

“Ser un Banco referente, sólido, accesible y rentable, comprometido con el desarrollo del país, para el vivir bien de bolivianas y bolivianos.”

En este contexto institucional y normativo, la planificación de la RSE 2014 – 2015 se enmarcó al respeto de determinados principios de comportamiento institucional en su relación con la sociedad los que se los explica a continuación:

Integridad: Contar con una constante disposición de actuar respetando las normas y principios éticos institucionales.

Fidelidad: Mantener un compromiso de lealtad personal hacia el Banco, de manera que las actividades sean realizadas precautelando la finalidad, funciones e interés del Banco.

Honestidad: Contar con la determinación de elegir actuar siempre con base en la verdad y en auténtica justicia.

Compromiso: Sabemos lo que somos y a dónde vamos, creemos en lo que hacemos y ponemos todo nuestro esfuerzo para lograr los objetivos del Banco.

Responsabilidad: Actuar en todo momento en el marco de la normativa vigente y de las funciones asignadas, incluyendo la disposición para rendir cuentas y afrontar las consecuencias por las opiniones, decisiones y actos realizados en el trabajo.

Prudencia: Somos cautos y moderados en la emisión de opiniones y a tiempo de actuar, en especial, respecto del Banco y sus funcionarios, Directores, Ejecutivos y Síndico. Asimismo, evitamos situaciones y relaciones sociales que puedan dar lugar a un riesgo de corrupción o suscitar dudas acerca de la existencia de conflicto de intereses en las actividades laborales.

Veracidad: Elaboramos, comunicamos y transmitimos información auténtica, evitando cometer errores en su contenido o gestión.

Innovación: Creamos ideas y soluciones que mejoren nuestra oferta de servicios, para la satisfacción de nuestros consumidores financieros.

Solidaridad: Comprendemos y apoyamos las necesidades de nuestros colegas, consumidores financieros y nuestro país.

Respeto por las personas: Respetamos la dignidad y los derechos de los demás, debiendo tratar a todas las personas con equidad, consideración y sin ningún tipo de discriminación.

Compromiso Social: El Banco hace negocios con una visión trascendente. Se busca que la acción institucional repercute favorablemente en el vivir bien de los Bolivianos, con alto grado de Responsabilidad Social Empresarial.

Trabajo en Equipo: Se entiende que un equipo es mucho más que la sumatoria de sus partes. Se acepta las diferencias entre las personas y a partir de ellas se buscan complementariedades que contribuyan a engrandecer el todo. En consecuencia, se asumen las relaciones interpersonales en base al respeto y la franqueza.

Transparencia: Práctica y manejo visible de la gestión administrativa del Banco Unión S.A., por parte de sus funcionarios, brindando acceso a información en forma veraz, oportuna, comprensible y confiable a los grupos de interés, salvo la restringida por norma expresa.

Cordialidad y satisfacción: Superamos en todo momento las expectativas que nuestros usuarios financieros y público en general tienen acerca del Banco y sus servicios, de manera compatible y sin menoscabo el logro de la finalidad y funciones del Banco y sus intereses. En este sentido, privilegiamos el enfoque hacia los usuarios financieros y público en general, tratándolos de manera amable y personalizada, con respecto y sin discriminación.

Austeridad y Eficiencia: Utilizamos adecuadamente los bienes y recursos que nos son asignados, procurando obtener el mayor retorno, con un espíritu permanente de mejora y superación.

Asimismo, el Banco formalizó y difundió a través de la Unidad de Transparencia y de Gobierno Corporativo los valores para un comportamiento organizacional ético mediante códigos de Gobierno Corporativo, Ética y Conducta establecidos en base a la normativa vigente y a los lineamientos de la cultura institucional.

2. Código de Gobierno Corporativo

Documento que tiene la finalidad de mostrar de manera compacta muestra, la organización, controles y flujos de información que se realizan para el logro de los objetivos estratégicos y operativos del Banco Unión SA, para el seguimiento de la ejecución y para asegurar una operación eficaz.

También refleja de las relaciones entre accionistas, directorio y Alta Gerencia , así como el compromiso de Banco Unión SA con estándares éticos y de transparencia en su gestión, la administración prudente del riesgo y con el cumplimiento de la normativa prudencial a que está sujeta la actividad de intermediación financiera

En el marco de este código se establece tanto el código de ética como el de conducta

2.1. Código de ética.

Documento que tiene por objeto establecer las normas y principios éticos que deben regir la conducta y comportamiento de los funcionarios e instituir el compromiso de los mismos respecto de la prevención y control de la legitimación de las ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo. Este código fue ajustado en junio de 2015.

2.2. Código de Conducta.

Código establecido en el marco de la reglamentación de defensa del consumidor, contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) cuyo objeto es: “Establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar los Directores, Síndicos, Ejecutivos y Funcionarios de Banco Unión S.A. en su relacionamiento con los consumidores financieros y de Banco Unión S.A. con otras instituciones”.

3. Política de Responsabilidad Social Empresarial 2014-2015.

En el mes de febrero de 2014, en reunión ordinaria de Directorio mediante Acta 02/2014, se aprobó la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Banco, en la que se establecieron las intenciones, principios y valores orientados hacia una gestión socialmente responsable que incorpora dimensiones económicas, sociales y medioambientales, con el propósito de reforzar nuestro compromiso con la sociedad desde la actividad financiera. El comportamiento ético, la transparencia y el diálogo con los grupos de interés presidieron todas las actuaciones.

La política de RSE de Banco Unión refleja las intenciones, principios y valores orientados hacia una gestión socialmente responsable que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales, con el propósito de reforzar el compromiso de sostenibilidad donde la transparencia y el diálogo con los grupos de interés presiden todas las actuaciones².

Los compromisos por un desarrollo sostenible que se exponen a continuación constituyen la guía y fundamento del comportamiento en este terreno. Su cumplimiento está expresamente impulsado por el Directorio y concierne a todos y cada uno de los que trabajamos en ella³.

² Arts. 1, 2 y 6 Reglamento RSE-EIF

³ Arts. 1 y 2 Reglamento RSE-EIF

Estos compromisos se hallan plenamente integrados en nuestro trabajo diario y están sometidos permanentemente a revisión y mejora por parte del Directorio y de cuantos participamos en su aplicación⁴.

Como punto de partida y sin perjuicio del estricto cumplimiento de la normativa sectorial, este compromiso se inspira en las mejores prácticas que incluyen convenciones, protocolos y guías nacionales e internacionales aplicables en esta materia:

- Derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia
- Naciones Unidas: Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Naciones Unidas: Pacto Global.
- Principios del Ecuador: Directrices de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y del Banco Mundial.

3.1. Pilares Priorizados de RSE de Banco Unión

Se definieron cinco pilares de acción de RSE del Banco que a continuación se los describe.

– Bienestar de los funcionarios.

Bienestar integral de las funcionarias y funcionarios, con la finalidad de fortalecer aquellos factores que permitan mejor su calidad de vida, tranquilidad y satisfacción humana, brindando estabilidad en el puesto y posibilidad de desarrollo laboral.

– Educación económica y financiera integral.

Banco Unión S.A. tiene la obligación y responsabilidad de diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros.

El programa se define como un conjunto de saberes que permiten construir procesos de enseñanza- aprendizaje acerca de la temática económica y financiera integral, para que las personas que tradicionalmente no utilizan el servicio de la banca, tomen decisiones financieras responsables.

– Acceso a servicios financieros.

Brindar acceso a los servicios financieros equivale a formar parte de la actividad económica formal ampliando la posibilidad para los individuos de desarrollar proyectos personales y profesionales, constituyéndose en un elemento esencial para su integración económica y social. El acceso a los servicios financieros:

-No solo permite canalizar de manera eficiente los recursos (el ahorro) hacia proyectos de mejor relación riesgo-retorno, apoyando de esta manera la productividad e innovación, sino que además impulsa la formalización de las economías.

⁴ Arts. 6 Reglamento RSE-EIF

-A nivel individual, tener acceso a los servicios financieros significa ampliar las posibilidades de contar con las necesidades básicas satisfechas (vivienda, educación, trabajo, entre otras).

-Una vez éstas necesidades estén colmadas, tener acceso significa ampliar la frontera del emprendimiento, característica muy latente de nuestro país.

– **Cuidado del medio ambiente.**

Asumimos el compromiso de desarrollar nuestra actividad financiera preservando el medio ambiente y promoviendo iniciativas de concientización/sensibilización en nuestros funcionarios para que apuesten por la protección y conservación de los recursos naturales, así como el ahorro eficiente de energía, agua y papel.

– **Interacción Social**

Banco Unión S.A. apoya a personas con discapacidad, mujeres, indígenas, personas de la tercera edad, niños y jóvenes y demás grupos vulnerables de la sociedad, al desarrollo sus emprendimientos o proyectos de desarrollo humano y/o productivo a través, capacitación y **financiamiento.**

3.2. Grupos de Interés de Banco Unión S.A.

Los pilares de RSE del Banco son los lineamientos de acciones que consideran las necesidades y expectativas de sus grupos de interés o partes interesadas, basándose en una relación de beneficio mutuo.

– **Clientes.**

Compromiso con la calidad del servicio bajo la premisa de humanizar los servicios, buscar una atención personalizada a través de un trato igualitario, amistoso y profesional a través del respeto en los plazos acordados, manteniendo la debida confidencialidad en el tratamiento de sus datos, y poniendo a su disposición un procedimiento transparente para la resolución de sus reclamos o quejas.

Democratización del acceso a los servicios financieros. Construimos acceso y participación a través de la educación económica y financiera integral, con ello contribuimos a la bancarización honrando un servicio universal para que ninguna persona quede excluida del sector financiero, llegando a áreas urbanas y rurales de nuestro país.

Generar confianza en el cliente estableciendo formas de control para garantizar la seguridad en las operaciones, generando relaciones de confianza, responsabilidad, transparencia y ética. Valores que nos une y consolida como un banco accesible, sólido y comprometido con el desarrollo social del país.

– **Bienestar de los Funcionarios.**

Fomentar el desarrollo humano. Para el éxito de nuestro accionar empresarial, es imprescindible tener en cuenta las aspiraciones de nuestras funcionarias y funcionarios, promoviendo su participación activa y destinando tiempo voluntario para acciones de recaudación de fondos y voluntariado para el desarrollo de las actividades sociales del Banco. Promover la conciliación de la vida laboral y familiar, velamos por la igualdad de oportunidades entre nuestros funcionarios, dándoles la libertad de que desarrollen su talento con respeto a la diversidad étnica y pluricultural, sin discriminación alguna.

– **Sociedad**

Democratizar el acceso a servicios financieros. El acceso a servicios financieros es imprescindible para el desarrollo económico y social del país. La participación de la sociedad en los mismos nos impulsa a humanizar los servicios, brindando condiciones de seguridad, transparencia, calidad. Llevamos el servicio bancario a lugares donde nunca otra entidad financiera llegó con la finalidad de acompañar el crecimiento de todos los bolivianos.

Fomentar el desarrollo productivo, inclusión financiera y ampliación de cobertura de nuestros servicios. Otorgamos la oportunidad de impulsar y acelerar proyectos productivos sustentables a través del financiamiento dirigido a cadenas productivas, brindándoles soluciones financieras accesibles y ajustadas a sus características propias.

Respetar los derechos humanos. Somos un banco que brinda servicios financieros a sectores desatendidos. Aseguramos y respetamos a la persona por el simple hecho de su condición humana, garantizando un trato digno, sin ninguna forma de discriminación.

– **Accionistas.**

Actuar en el marco de nuestros principios que deben guiar nuestro comportamiento:

- Generar relaciones basadas en el diálogo y la confianza mutua con nuestros clientes, accionistas, funcionarios, sociedad, estado e instituciones públicas y otras partes interesadas.
- Aplicamos de manera decidida los principios de buen gobierno corporativo e informamos con rigor y transparencia nuestros estados económico y financiero.
- Construir un clima de colaboración, diálogo y respeto con las instituciones públicas y organismos reguladores, con la finalidad de crecer juntos para beneficio de los usuarios de servicios financieros.
- Respetar la legislación, así como, con la normativa nacional vigente en el marco de una actuación ética, en todas nuestras agencias rurales / urbanas.

– **Proveedores**

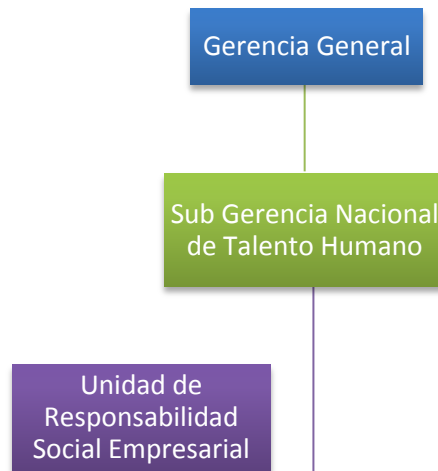
Fomentar la inclusión económica a través de la compra de bienes y servicios. Otorgamos la oportunidad de crear proyectos y emprendimientos de grupos vulnerables brindándoles la posibilidad de postularse en convocatorias públicas para generar valor en la cadena de suministros del Banco.

Respetar los derechos humanos. Somos un Banco que promueve los derechos humanos con los clientes internos y externos.

4. Estructura organizacional de RSE de Banco Unión.

A partir de los lineamientos éticos formalizados en enero del año 2014 se creó la Unidad de Responsabilidad Social Empresarial dentro de su estructura organizacional, con los siguientes objetivos principales de: Capitalizar las acciones económicas, sociales y ambientales que el Banco venía desarrollando, e Implementar la gestión de la RSE de manera transversal en todas sus actividades.

Actualmente la Unidad de RSE se encuentra bajo la dependencia de la Subgerencia Nacional de Gestión del Talento Humano y está conformada por dos responsables, tal como se muestra a continuación:



Las funciones principales de la Unidad son la siguiente:

1. Transversalizar la gestión social y ambiental mediante la implementación de políticas, proyectos y sugerencia de procedimientos al interior de las áreas organizacionales del Banco.
2. Desarrollar programas y planes de acción con grupos de interés identificados por el Banco.

3. Implementar el inicio de acciones e iniciativas en coordinación con las áreas involucradas.
4. Determinar el grado de implementación de la gestión de RSE, a través del monitoreo del comportamiento de los indicadores e iniciativas internas, como también los priorizados o normados por el ente regulador y otras metodologías definidas.
5. Construir modelos de gestión y de procedimientos para la implementación la gestión de la RSE.

5. Aprobación y modificaciones al Plan Estratégico de Banco Unión S.A. incorporando la RSE 2014- 2015.

A partir de la creación de la unidad de RSE, se actualizaron y modificaron principios y políticas de Responsabilidad Social Empresarial para su aplicación en los procesos de planificación de las actividades anuales del Banco. Los ajustes realizados se debieron tanto al establecimiento de nuevos roles como al desafío de responder las expectativas de los grupos de interés contribuyendo, a la vez, a la consecución de la Visión institucional con sentido social y, medioambiental.

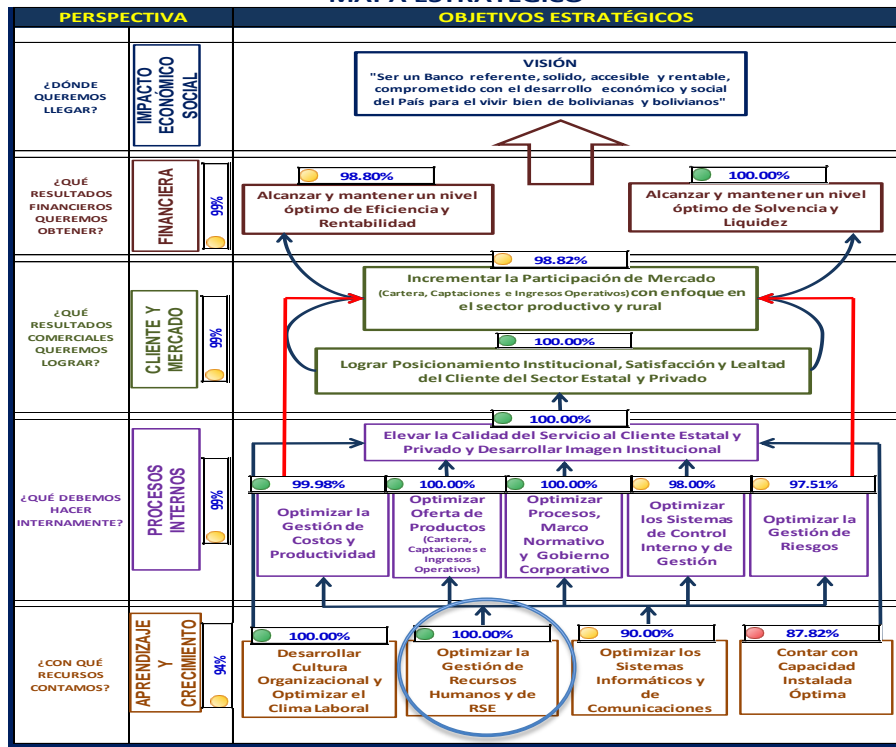
Los compromisos por un desarrollo sostenible que exponía la política de RSE se constituyó en la guía del comportamiento del Banco, incluyendo a todos los grupos de interés sin distinción de prioridades. Consecuentemente y con la experiencia de 2013 y los meses transcurridos de 2014, se lograron introducir modificaciones importantes en la planificación de actividades del Banco, especialmente en las referidas a las conductas responsables con la sociedad, el medioambiente y los trabajadores. Es así que en el mes de julio de 2014, seis meses después de la creación de la Unidad y de acuerdo a lo establecido en el artículo 4, Sección 3, Capítulo I, Título XI, Libro 3 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el Directorio del Banco consideró y aprobó las modificaciones al Plan Estratégico de Banco Unión S.A. incorporando a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un eje transversal e integrador de las perspectivas y objetivos estratégicos.

Las modificaciones aprobadas por el Directorio, incorporadas al Plan Estratégico 2014-2015, se expresaron en los siguientes ámbitos:

- i. Vinculación de la RSE a la misión y visión del Banco Unión S.A.
- ii. Inclusión como eje transversal a la RSE en el Mapa Estratégico
- iii. Declaración de RSE del Banco Unión S.A.
- iv. Descripción del enfoque de los Objetivos Estratégicos
- v. Pilares del Programa de RSE del Banco Unión S.A

En octubre de 2015 se ajusta la planificación estratégica del Banco Incorporando a la RSE como recurso de cumplimiento de los Objetivos estratégicos, el grafico siguiente muestra la inclusión de RSE en el mapa estratégico del Banco.

**PLAN ESTRATÉGICO 2016-2020
MAPA ESTRATÉGICO**



6. El proceso de implementación de la gestión de la RSE de Banco Unión.

La experiencia adquirida por Banco Unión durante las gestiones 2013 y 2014, permitió implementar la RSE en el marco la estructura definida y la normativa vigente.

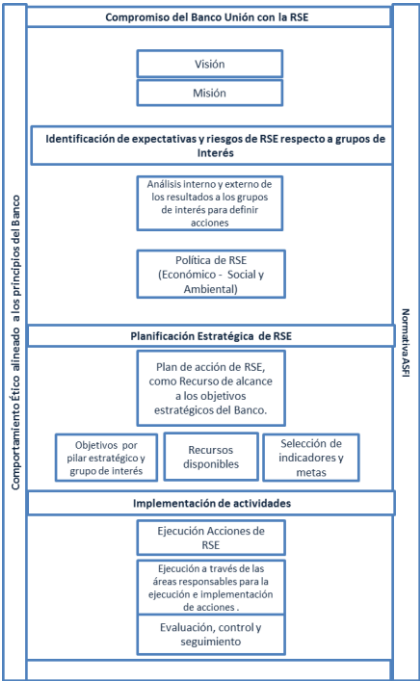
El flujo que se resume la conceptualización, y formulación de lineamientos, pilares y diseño de políticas de RSE, no son actividades estáticas ni lineales en el tiempo, sino que al contrario se realimentan, se reformulan y se re-priorizan en función al entorno político y social del país y a los objetivos del Banco:

En este proceso de implementación se inscribe la de gestión de la RSE que Banco Unión toma de la ASFI como guía para iniciar, administrar, monitorear y medir las acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

La de gestión fue concebido como marco conceptual y guía de actuación de RSE; sus fases secuenciales son las siguientes: compromiso del Banco con la RSE, identificación de expectativas y riesgos, planificación estratégica, implementación de actividades y coordinación de unidades internas. Sus elementos y coherencia permitieron incorporar los valores y principios ya

establecidos en los lineamientos definidos por el Banco durante las gestiones 2014 y 2015, flujo que se muestra a continuación:

Flujo de implementación de la Gestión de la RSE de Banco Unión S. A.



La secuencia deriva de la concepción en la conducta ética y transparente de Banco Unión S. A. y propone una gestión que se ajusta a la siguiente ruta crítica: (i) Compromiso de Banco Unión con la RSE, en el marco de su Visión y Misión Institucionales; (ii) Identificación de expectativas y riesgos de RSE respecto a los grupos de interés, tarea que se inicia con el levantamiento de encuestas sobre sus perspectivas y que se perfeccionan y actualizan en el tiempo; (iii) Planificación estratégica de RSE, que considera la transversalización de la responsabilidad social, como forma de la gestión del Banco; (iv) Implementación de actividades de RSE cuya organización y logística se las trabaja con las áreas correspondientes en cuanto a la verificación de cronogramas, responsabilidades y cumplimiento de metas.

Estas cuatro etapas que cumplen un ciclo de gestión anual son monitoreadas y supervisadas en todos los niveles y en todos los ámbitos a nivel nacional; es decir, que el proceso de implementación involucra a todas las áreas y unidades organizacionales del Banco, con la finalidad de garantizar su cumplimiento, revisión y mejora continua.

A continuación se describe la ruta crítica en la implementación de la gestión RSE que el flujo sugiere en las cuatro fases secuenciales:

6.1. Compromiso de Banco Unión con la gestión de RSE.

El compromiso del Banco con la RSE es definitivo y se verifica en varios niveles de la estructura organizacional. La coherencia de la responsabilidad social se refleja en la conducta del Gobierno Corporativo del Banco (normado por Códigos), en su misión y visión institucionales, en la obligación asumida para el cumplimiento de la normativa vigente y en la concepción de RSE como un compromiso social que el Banco **defiende**. Todos estos elementos otorgan integralidad a las acciones del Banco.

6.2. La Identificación de las expectativas y riesgos de la RSE de Banco Unión respecto a sus grupos de interés.

La identificación de los grupos de interés obedeció a la medición del grado de impacto del accionar del Banco en la sociedad y viceversa. La idea central en la identificación de los grupos de interés, fue la de promover mejoras en sus niveles de vida, con acciones que pudiesen realizarse desde la propia capacidad del Banco.

La construcción de la RSE se basa en la consulta y la comunicación permanente con sus grupos de interés, en la medición de resultados, mapeo de actores relevantes, direccionamiento de los planes de acción para lograr satisfacer de manera eficiente y oportuna las expectativas priorizadas de estos grupos respecto al Banco.

6.3. Planificación estratégica de RSE 2015-2016.

El conocimiento de las expectativas y demandas de los grupos de interés, los criterios de sostenibilidad ambiental, las reglamentaciones en curso y la visión y misión institucionales se tradujeron en el marco de la planificación estratégica.

En ese marco, en el mes de julio del 2015 se llevó a cabo el taller de “Responsabilidad Social Empresarial” con la participación de Alta Gerencia y Directorio y en él se revisaron y ajustaron los pilares estratégicos en función de una lectura actualizada de las expectativas de los grupos de interés. Con este nuevo diagnóstico, para el año 2016 se determinó trabajar, prioritariamente, con los siguientes cuatro grupos de interés y pilares estratégicos:

6.3.1. Pilares estratégicos ajustados en 2015:

Definidos de manera precisa los grupos de interés y su relación con Banco Unión, se revisaron los pilares estratégicos los que fueron ajustados de la siguiente manera:

– **Pilar: Servicios financieros con calidad y calidez**

Banco Unión S.A. como entidad bancaria pública tiene el mandato de democratizar los servicios financieros para llegar hasta los lugares más alejados del país, atendiendo principalmente a aquellos grupos humanos excluidos tradicionalmente. Este mandato otorgado por el Estado, ha sido cumplido a cabalidad brindando servicio continuo, permanente y sin exclusiones, en zonas rurales y urbanas.

Para 2015, el nuevo desafío se definió como: brindar calidad y calidez en el servicio prestado, para encontrar equilibrio entre el crecimiento exponencial del Banco y la realización cualitativa de los clientes, de tal manera que la actitud amable de los funcionarios incida en el grado de satisfacción y fidelización de los usuarios.

– **Pilar: Inclusión financiera**

Como complemento al acceso a los Servicios Financieros en agencias, ATMs y agencias móviles, Banco Unión S.A. cuenta con el Programa de Educación Financiera que permite a los participantes mejorar sus conocimientos financieros a través de talleres presenciales, a nivel nacional.

El nuevo enfoque del Programa de Educación Financiera para 2015 persiguió, además de cumplir metas sobre número de participantes a los talleres, la implementación de herramientas de monitoreo para medir impactos cualitativos y cuantitativos sobre los cambios de actitudes de los participantes y sus decisiones financieras posteriores a los talleres.

– **Pilar: Bienestar de las funcionarias y funcionarios**

La obtención de mayor impacto en las iniciativas de Banco Unión S.A. sólo es posible, cuando las funcionarias y funcionarios entienden que sus gestiones operativas y administrativas diarias son parte de la construcción de la RSE del Banco.

Para la gestión 2015 se buscó el establecimiento de bases sólidas para tratar el desarrollo de Gestión de Talento Humano, en este contexto se prestó especial atención a los siguientes temas: promoción de los valores, principios y ética, mejora en el clima laboral, mayor satisfacción laboral, amplios canales de comunicación y promoción del servicio con enfoque en el cliente interno. A este pilar se añadieron las Campañas Nacionales y Regionales de Recaudación de Fondos para brindar soporte económico en situaciones de emergencia a Funcionarias y Funcionarios del Banco y sus familias.

– **Pilar: Interacción con la comunidad**

El Banco Unión S.A. entiende por Comunidad a todos sus grupos de interés priorizados, como también a aquellos que influyen positivamente en las actividades que realiza.

El enfoque de este pilar se enmarca en el relacionamiento con grupos sociales al exterior del Banco, a través de acciones de voluntariado, desarrollo de proyectos productivos y sociales con barrios, comunidades indígenas, organizaciones sociales, fundaciones y otros que permitan generar valor social a partir del giro de negocio del Banco.

- **Pilar: Cuidado de la Madre Tierra**

Banco Unión S.A. ha asumido el compromiso de desarrollar sus actividades financieras de manera sostenible y eficiente, promoviendo iniciativas de sensibilización a sus Funcionarias y Funcionarios sobre el ahorro de papel, *tonners*, energía eléctrica, así como el adecuado uso de residuos sólidos y orgánicos que pueden ser reciclados.

Este compromiso implicó, durante 2015, la mejora de procesos y mecanismos internos de control efectivo, para contar con información que permita el monitoreo constante del cumplimiento de las metas ambientales fijadas.

6.4. Grupos de interés ajustados.

- **Funcionarios y funcionarias**

Son la fuerza generadora del cambio dentro de Banco Unión S.A. y, por tanto, el primer grupo al que se debe incidir con acciones de RSE, reforzando así el compromiso económico, social y ambiental del Banco con su propio personal.

- **Clientes**

Son la razón de ser de Banco Unión S.A. Desde esa perspectiva es imprescindible prestar atención con calidad y calidez humana a los clientes, a través del trato igualitario, amistoso y profesional sin exclusiones de ningún tipo, respetando sus Derechos Humanos y poniendo a su disposición procedimientos transparentes de resolución de reclamos o quejas.

- **Estado e instituciones públicas**

Representan el mandato a cumplir. La visión y misión del Banco Unión S.A. se implementan a través de la democratización del acceso a los servicios financieros, así la participación del Estado es honrado con el servicio universal inclusivo, para que ningún ciudadano de Bolivia quede excluido del sector financiero, en zonas urbanas y rurales.

- **Comunidad**

La participación de la Comunidad en las acciones de Banco Unión S.A., brinda legitimidad y valor social al Banco. Desde la perspectiva de RSE creemos que es necesario fomentar y promover inversión social en proyectos sostenibles de desarrollo productivo que beneficien a diversos segmentos vulnerables de la sociedad.

7. Implementación de acciones y actividades de RSE 2015.

Concebida la RSE como actividad transversal, definidos los grupos de interés, sus expectativas y establecidos los objetivos 2015, la implementación de las actividades estuvo a cargo de la Unidad de RSE en coordinación con las diferentes áreas a fin de articular acciones para cumplir con los ejes de intervención seleccionados.

En el mes de octubre de 2015, se realizó la segunda actualización al marco normativo interno de las políticas Responsabilidad Social Empresarial, ajustando la política de medio ambiente y de recaudación de fondos. Se incorporan dos nuevas políticas referidas a Voluntariado y a Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos.

7.1. Política de Medio Ambiente.

Aprobada en noviembre de 2014 y actualizada en octubre de 2015 como la Política de cuidado de la Madre Tierra, que alinea acciones para el uso eficiente de recursos, procurando el ahorro energético, de materiales y la clasificación y reciclaje de papel y *tonner*.

7.2. Política de Recaudación de fondos.

Aprobada en julio del 2014 y actualizada en octubre del 2015, la política de recaudación de fondos norma la forma de recepción de aportes de funcionarios la rendición de fondos recaudados, demostrando transparencia durante todas las ejecuciones de actividades de RSE: en caso de desastres, medioambientales y de compra de prótesis y emergencias en salud.

7.3. Política de voluntariado.

Aprobada en octubre del 2015, la política de voluntariado se estableció con el objeto de reforzar la importancia de los voluntarios en la sociedad boliviana. La política promueve el establecimiento de redes de voluntarios, la comunicación motivadora y el liderazgo de voluntarios para cumplir las planificación 2015.

7.4. Política de contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos.

En diciembre del 2015 se aprobó la política de contribuciones a fines sociales con el objetivo de establecer lineamientos generales, requisitos, límites, destino, prohibiciones y contabilización de contribuciones o aportes a fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos a ser realizadas por Banco Unión S.A

8. Implementación de actividades de RSE desarrolladas en 2015.

Los lineamientos de los pilares estratégicos se instrumentan mediante actividades que impactan a los grupos de interés definidos como se muestra en el siguiente cuadro.

ACTIVIDADES RSE 2015

PILAR DE RSE BANCO UNIÓN S.A.	GRUPO DE INTERÉS	ACTIVIDADES DE RSE	RELACIÓN CON LOS LINEAMIENTOS DE RSE (ASFI)
Educación Financiera	Clientes y Sociedad	Implementar Plan de Educación Financiera 2015 a hombres y mujeres de zonas urbanas y rurales	<ul style="list-style-type: none"> Rendición de cuentas (Acción para prevenir repetición de impactos negativos de la banca, por falta de conocimientos y educación de la sociedad)
Acceso a Servicios Financieros	Clientes y Sociedad	Bancarizar a sectores vulnerables, especialmente en zonas rurales Incrementar canales de atención Incrementar número de nuevas agencias de área rural Incrementar número de nuevas agencias en área urbana	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia (Revelar información de Misión y Visión) Rendición de cuentas (Impacto económico)
Bienestar de las Funcionarias y Funcionarios	Funcionarias y Funcionarios	Evaluar la salud emocional de las Funcionarias y Funcionarios Iniciar Campañas Preventivas y de Salud con médicos del Banco Unión S.A. Implementar acciones junto al Comité de Salud Ocupacional Profundizar Política de Reconocimientos no monetarios para Funcionarias y Funcionarios Mantener acciones de equidad de género Iniciar programa de guarderías para hijos e hijas de funcionarios y funcionarias Promocionar el Código de Ética del Banco Unión S.A. a las Funcionarias y Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> Respeto a los Derechos Humanos (Derecho Humano a la Salud de los Funcionarios) Respeto a los Derechos Humanos (Derecho Humano al Trabajo Digno) Respeto a los Derechos Humanos (Derecho Humano al respeto de la Diversidad) Respeto a los intereses de las partes interesadas Respeto a las leyes Comportamiento ético Rendición de cuentas (impacto social)
Cuidado del Medio Ambiente	Funcionarias y Funcionarios	Generar información estadística anual, como línea base de consumo de energía eléctrica y agua	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia (Con relación al medio ambiente) Rendición de cuentas (Impactos en el medio ambiente)
Interacción Social	Funcionarias y Funcionarios	Apoyar a Funcionarias, Funcionarios y/o sus dependientes en situaciones de emergencias de salud	<ul style="list-style-type: none"> Respeto a los intereses de las partes interesadas Transparencia (Con relación a la sociedad)

Definidas las intervenciones y planteados los objetivos y acciones 2015, el segundo paso fue el establecimiento de indicadores de cumplimiento en cada una de las intervenciones planificadas

por el Banco, lo que, además de clarificar cronogramas y presupuestos permitió el seguimiento y monitoreo (trimestral) oportuno.

8.1. Indicadores internos de seguimiento para las actividades planteadas.

N°	Detalle	ENE	FEB	MAR	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	N° de personas capacitadas por grupo de interés		729	729	729	969	970	979	979	729
2	N° de talleres Impartidos		15	15	15	17	17	17	17	15
3	N° de pacientes por mes	30	50	60	60	60	60	60	60	60
4	N° De campañas desarrolladas en el año	1	2	1	1	1		1		1
5	Número de personas beneficiadas por Campañas de Interacción Social del Banco							1		

9. Ejecución de actividades de RSE de enero a diciembre 2015.

La Unidad de RSE, en el marco de las acciones definidas, y en un trabajo coordinando con las áreas especializadas se inicio el proceso de ejecución durante 2015 que a continuación se las describe.

9.1. Actividades: Educación financiera.

Esta actividad se enmarcó en los alcances del Proyecto de Servicios Financieros Rurales (SFR) que tiene por componentes el diseño e implementación de tecnología de evaluación de microcrédito agropecuario, generación de base de datos, geo-referenciación y educación financiera. Los elementos de este proyecto han sido diseñados con la finalidad de brindar servicios financieros y no financieros a segmentos de población en zonas rurales y no rurales de todo el país.

La implementación del programa de Educación Financiera se realizó sobre la base de una estrategia de ampliación de la cobertura de Banco Unión S.A., teniendo un alcance a nivel nacional. La modalidad de los cursos fue mediante talleres presenciales en las comunidades, centros productivos, institutos educativos y/o todo tipo de organización social. En ese contexto se realizaron 202 talleres en los que se capacitó a 10.774 personas a nivel nacional, alcanzando la meta planificada como se muestra en el siguiente cuadro:

GRUPOS	CARACTERÍSTICAS DEL GRUPO	No. DE PARTICIPANTES
Policías y Militares	Servicio activo de la Policía Nacional y Fuerzas Armadas	2,812

Funcionarios(as) Públicos(as)	Personal de Ministerios, Viceministerios, Gobiernos Departamentales, Municipales y otros.	810
Jóvenes estudiantes	Hasta 25 años	1,685
Comerciantes	Ventas, abarrotes, venta de comida, venta de ropa, etc.	361
Agricultores y Ganaderos	Trabajadores relacionados a la agricultura y ganadería	2,128
Productores	Lecheros, avicultores, apicultores, pesqueros, productores	256
Independientes/Oficios	Albañiles, artesanos, barraquero, carnicero, carpintero, cerrajeros, cocinero, confeccionistas, electricistas, mecánicos, costureros, modistas, motosierristas, músicos, niñeras, obreros, panaderos, peluqueros, plomeros, transportistas, soldadores, carpinteros, orfebres, etc.	545
Beneficiarias del Bono Juana Azurduy	Mujeres madres (en algunos casos madres solteras)	691
Profesionales	Profesores(as), médicos(as), enfermeros(as), técnicos(as), ingenieros(as), abogados(as), licenciados(as), etc.	311
Funcionarios(as) del Banco Unión S.A.	De todas las áreas a nivel nacional	459
Mujeres jefas de hogar	Amas de casa, madres solteras	447
Profesores	Maestros, instructores, facilitadores	241
Mineros	Correspondientes al sector minero y extractivo	28
TOTAL		10,774

9.2. Actividades: Bienestar de los funcionarios.

En 2015 se consolidó el Programa de Salud de Banco Unión S.A. con 3 médicos de planta en los Departamentos de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. El Programa está compuesto por tres subprogramas:

– **Subprograma 1: Asistencial.**

Para contribuir al bienestar de las funcionarias y funcionarios en temas de salud, el Banco implementó 3 consultorios en las principales regionales del país con el objetivo de brindar acceso a consultas medicina generales. Los consultorios operan desde las 9:00 a.m. hasta las 17:00 p.m. Las consultas con mayor recurrencia se muestran en el siguiente cuadro:

TOTAL DE FUNCIONARIOS ATENDIDOS	PRINCIPALES CAUSAS
923	Resfríos estacionarios, presión alta y gastroenteritis

– **Subprograma 2: Preventivo**

El objeto de este subprograma es desarrollar campañas de prevención de enfermedades prevalentes como resfrío común, vacunaciones contra tétanos y hepatitis B ; asimismo, se efectuaron campañas comunicacionales respecto higiene oral, higiene postural, control de talla y peso, se gestionó la impresión de volantes y afiches de salud ocupacional en coordinación con el Ministerio de Salud en el Trabajo de España, que contenía 6 temas y cuyo objetivo era el cuidado y bienestar de los funcionarios tanto en su jornada laboral como con sus familias, llegando a la totalidad de funcionarios del Banco.

El personal médico contratado, llevó adelante la capacitación en Primeros Auxilios en el que se dictaron 110 talleres, en las oficinas y agencias del Banco en todo el país. Los cursos se impartieron a 1.140 funcionarias y funcionarios del Banco.

TOTAL DE CAMPAÑAS DESARROLLADAS	TEMAS
18	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de enfermedades estacionales: Influenza, Chicunguña y vacunaciones. • Higiene postural • Control de peso talla y nutrición • Cuidado de dientes. • Prevención de cáncer de cuello uterino • Primeros Auxilios.

– **Subprograma 3: Coordinación con la CSBP**

El subprograma busca lograr una mejor y oportuna atención médica por parte de la CSBP a nuestras funcionarias, funcionarios y a sus dependientes a través de gestión de fichas para atención de emergencia, aclaraciones de diagnósticos, análisis de casos graves y seguimiento a funcionarios internados. En cuanto al beneficio logrado para funcionarios de área rural se ha conseguido programar fichas de atención para más de una especialidad médica el mismo día tanto para el titular como sus dependientes; asimismo, los médicos levantan información de los convenios en centros de salud donde la CSBP subcontrata servicios para monitorear el acceso a salud para nuestros funcionarios en los lugares alejados, en la gestión los médicos de planta se representaron 152 casos ante la CSBP a nivel nacional

9.2.1. Talleres de Gestión del estrés

Se organizó y ejecutó el primer programa de Gestión del Estrés, en el que se desarrollaron 47 talleres, participaron 700 funcionarios de las principales ciudades del país con la finalidad de

transmitir herramientas para la gestión del estrés. La tabla que sigue resume los alcances de esta actividad:

CIUDADES ^[1]	NO. DE TALLERES	NO. DE FUNCIONARIOS PARTICIPANTES
La Paz	23	340
Cochabamba	12	180
Santa Cruz	12	180
TOTAL	47	700

Paralelamente y con el criterio de otorgar sostenibilidad a esta actividad, se capacitó a 14 funcionarios del Banco para que repliquen estos talleres a nivel nacional durante la gestión 2015.

9.3. Actividades: Cuidado del Medio Ambiente

Banco Unión S.A. como entidad financiera que se preocupa por la reducción de sus impactos ambientales, organizó campañas internas de ahorro de materiales contaminantes y de ahorro energético, que se enmarcaron en lineamientos específicos denominados verdes, descritos a continuación:

- Sensibilizar y capacitar a las Funcionarias y Funcionarios en ahorro energético, reciclaje y uso adecuado de residuos sólidos.
- Ajustar los procesos y procedimientos internos de Banco Unión S.A. para obtener mayor eficiencia energética de luz y agua.
- Ajustar los procesos y procedimientos internos del Banco Unión S.A. para obtener mayor eficiencia en el ahorro de *tonners* y papel.
- A momento de la Planificación Anual, establecer metas anuales de eficiencia y ahorro energético.
- Construir una cultura empresarial dentro de Banco Unión S.A. de eficiencia energética y sostenibilidad en beneficio de las futuras generaciones.
- Se establecen los colores para los contenedores de basura dentro de las instalaciones del Banco de la siguiente manera: Amarillo para depositar papeles blancos, azul para plásticos y negro para todo residuo orgánico, para su posterior reciclaje.

En este contexto, y teniendo los datos de consumo actual de papelería y electricidad fue posible medir los impactos concretos de la campaña uso eficiente de recursos al interior del Banco. Los resultados logrados se detallan a continuación.

En 2015, Banco Unión S.A. utilizó Kg. 5,541 de papel certificado bajo FSC⁵ y Rainforest Alliance, para el consumo responsable de fuentes y bosques. En 2014 el consumo fue de Kg. 2,242.

MATERIALES UTILIZADOS POR PESO Y VOLÚMEN A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 (Expresado en Bolivianos)

⁵ Forest Stewardship Council (Consejo de Administración Forestal) que certifica el manejo sustentable de bosques.

COSTO DEL PAPEL 2015 (En Bolivianos)										
CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	SCZ	POT	SCR	TARIJA	BENI	CBBA	LPZ y COBUJA	TOTALES
274	PAPEL BOND CARTA	resma	75,600.00	15,475.00	23,300.00	24,250.00	11,200.00	61,925.00	93,950.00	305,700.00
275	PAPEL BOND OFICIO	resma	12,931.76	0.00	12,308.90	8,453.10	5,605.74	13,347.00	22,897.52	75,544.02
321	PAPEL MEMBRETADO CARTA	unidad	1,956.00	1,416.00	252.00	408.00	1,140.00	1,344.00	3,324.00	9,840.00
COSTO DEL PAPEL A NIVEL NACIONAL										391,084.02

**MATERIALES UTILIZADOS POR PESO Y VOLÚMEN
A 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(Expresado en Toneladas)**

CANTIDAD DE PAPEL COMPRADO A NIVEL NACIONAL 2015												
CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	SCZ	POT	SCR	TARIJA	BENI	CBBA	LPZ, COBUJA y ORURO	TOTAL PAPEL	PESO EN KILOS	PESO EN TONELADAS
274	PAPEL BOND CARTA	UNIDAD	1,512,000	309,500	466,000	485,000	224,000	1,238,500	1,879,000	6,114,000	4,586	4.59
275	PAPEL BOND OFICIO	UNIDAD	218,000		207,500	142,500	94,500	225,000	386,000	1,273,500	955	0.96
321	PAPEL MEMBRETADO CARTA	UNIDAD	16,300	11,800	2,100	3,400	9,500	11,200	27,700	164	0.1	0.00010
CANTIDAD DE PAPEL COMPRADO A NIVEL NACIONAL										7,387,664	5,541	5.54

El consumo de papel per cápita en 2014 fue de Kg. 0,5⁶. En 2015 el consumo de papel fue de Kg. 1,2. Existe un incremento de Kg. 0,7 de consumo de papel con relación a la pasada gestión, como consecuencia de la ampliación del número de agencias y funcionarios a nivel nacional.

En 2015, Banco Unión S.A. midió por segunda vez su consumo en energía eléctrica a nivel nacional y de todas sus agencias en zonas rurales y urbanas.⁷

**CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA
A 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(Expresado en Bolivianos)**

⁶ La fórmula empleada: Kg. Papel/Número total de funcionarios 2014

⁷ Consumo resultante de la consideración de tasas por categorías, tasas de alumbrado público, costo de KW/h/Bs por Departamento

MES													
SUCURSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SANTA CRUZ	333,877.69	301,931.13	293,122.12	359,285.93	299,048.02	310,333.58	260,794.06	262,705.87	286,045.57	326,482.85	311,061.55	343,387.01	3,688,075.38
LA PAZ	141,111.67	134,966.36	146,439.78	149,541.63	141,939.75	158,629.95	283,967.00	144,833.41	146,220.44	151,679.49	149,570.49	131,966.09	1,880,866.06
COCHABAMBA	136,664.60	128,039.86	130,871.76	135,591.76	134,463.18	130,345.12	131,289.04	128,785.55	133,236.34	143,765.94	144,622.74	148,694.20	1,626,370.09
BENI	138,703.43	126,414.20	150,474.93	131,150.07	134,386.24	129,104.56	121,318.26	100,586.23	121,199.86	146,427.76	158,223.77	145,543.90	1,603,533.21
SUCRE	36,639.42	35,610.89	41,393.24	37,549.09	35,990.45	33,567.88	34,758.75	46,352.40	42,348.12	45,802.46	45,336.41	41,431.68	476,780.79
TARIJA	110,848.65	103,374.15	110,053.34	97,238.02	76,593.79	62,420.75	70,806.72	78,329.65	54,568.64	61,774.63	67,983.83	74,246.68	968,238.85
ORURO	18,690.90	22,629.80	10,003.40	33,475.70	11,139.34	35,515.04	25,496.50	28,511.90	24,815.27	11,906.40	27,221.50	26,655.80	276,061.55
PANDO	43,992.45	2,818.94	23,521.90	29,820.22	28,488.58	31,805.02	32,181.82	34,387.02	36,604.89	46,338.77	50,130.82	56,714.75	416,805.18
POTOSI	37,231.16	26,506.03	17,072.48	43,183.62	21,979.55	25,856.08	4,898.80	62,969.01		77,649.96	38,871.68	35,162.54	391,380.91
OFICINA NACIONAL	109,384.45	81,106.63	103,616.35	87,573.80	104,478.90	84,486.93	85,957.07	110,266.44	103,115.79	123,767.77	85,188.74	145,530.29	1,224,473.16
TOTAL GENERAL	1,107,144.42	963,397.99	1,026,569.30	1,104,409.84	988,507.80	1,002,064.91	1,051,468.02	997,727.48	948,154.92	1,135,596.03	1,078,211.53	1,149,332.94	12,552,585.18

**CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA
A 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(Expresado en KW/h)**

MES													
SUCURSAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
SANTA CRUZ	282,581	255,545	248,090	304,083	253,105	262,655	220,731	222,349	242,101	276,322	263,272	290,628	3,121,461
LA PAZ	132,174	126,419	137,164	140,069	132,950	148,580	265,957	135,660	136,959	142,071	140,096	123,610	1,761,709
COCHABAMBA	119,764	112,207	114,689	118,824	117,835	114,227	115,054	112,861	116,760	125,986	126,737	130,304	1,425,249
BENI	117,407	107,007	127,370	111,015	113,754	109,284	102,695	85,149	102,594	123,944	133,927	123,196	1,357,344
SUCRE	31,032	30,162	35,055	31,802	30,483	28,433	29,441	39,252	35,863	38,787	38,392	35,088	403,791
TARIJA	93,834	87,509	93,161	82,316	64,845	52,851	59,948	66,314	46,206	52,304	57,559	62,859	819,705
ORURO	17,469	21,145	9,361	31,268	10,421	33,171	23,821	26,635	23,185	11,137	25,431	24,903	257,948
PANDO	37,255	2,411	19,931	25,261	24,134	26,941	27,260	29,126	31,003	39,241	42,450	48,022	353,035
POTOSI	31,533	22,457	14,473	36,571	18,626	21,906	4,171	53,315	25	65,739	32,921	29,782	331,518
OFICINA NACIONAL	102,462	75,980	97,060	82,037	97,868	79,146	80,523	103,288	96,592	115,932	79,803	136,312	1,147,004
TOTAL GENERAL	965,513	840,842	896,354	963,246	864,022	877,195	929,599	873,949	831,288	991,463	940,588	1,004,704	10,978,763

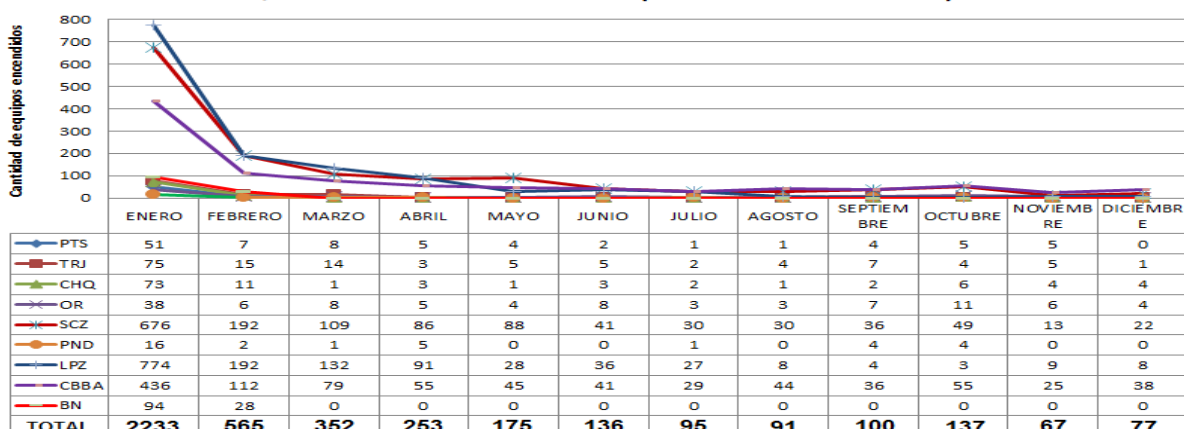
El consumo de KW/h per cápita en 2014 fue de 2,231⁸, para 2015 este consumo fue de KW/h 2,465, existiendo un incremento de KW/h 1.1 con relación a la pasada gestión como consecuencia de la ampliación del número de agencias a nivel nacional.

En la gestión 2015, el área de Sistemas de Banco Unión S.A. asumió el compromiso de coadyuvar en la reducción del consumo de energía eléctrica.

A través de un control automatizado en los equipos, se pudo evidenciar que muchas computadoras quedaban encendidas toda la noche.

⁸ La fórmula empleada: KWh/Número total de funcionarios 2014

EQUIPOS ENCENDIDOS NACIONAL (ENERO - DICIEMBRE 2015)



En enero de 2015, el porcentaje de equipos encendidos representaba el 45,4% del total de equipos (2,233). Para diciembre del mismo periodo y con las gestiones del área de sistemas, se logró reducir a 1,56% (77 equipos).

El ahorro en dinero generado a través de esta acción, fue de Bs. 22,136

AHORRO PROYECTADO	AHORRO OBTENIDO
18,000	22,136

En 2015, Banco Unión S.A. midió por primera vez su consumo en agua a nivel nacional y de todas sus agencias en zonas rurales y urbanas.⁹

CONSUMO DIRECTO DE AGUA A 31 DE DICIEMBRE DE 2015 (Expresado en Bolivianos)

SUCURSAL	MES												Total general
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
SANTA CRUZ	9,920.50	8,275.65	9,692.40	10,938.61	17,699.11	14,692.74	9,536.83	8,944.57	9,776.86	15,535.37	8,838.64	7,029.62	130,880.90
LA PAZ	12,574.44	6,208.94	6,276.54	8,031.14	7,426.30	5,727.44	11,398.55	7,134.24	12,025.62	12,435.42	6,721.43	9,530.98	105,491.04
COCHABAMBA	2,129.40	9,843.18	6,253.35	4,607.00	6,433.78	5,812.99	6,132.86	7,180.68	6,848.43	8,816.36	7,683.66	7,491.28	79,232.97
BENI	1,333.24	890.04	1,058.64	1,101.54	1,541.24	1,233.01	1,175.75	1,110.73	716.10	1,359.70	1,091.60	679.20	13,290.79
SUCRE	3,511.60	2,398.10	2,707.90	3,448.90	3,759.70	2,525.00	2,618.90	4,126.50	4,091.80	4,191.50	5,282.20	5,063.60	43,725.70
TARUJA	1,704.70	6,758.60	3,039.92	1,718.20	3,137.57	1,599.37	1,653.60	1,879.95	1,955.33	2,152.01	1,534.98	2,073.29	29,207.52
ORURO	357.00	515.10	1,053.09	468.40	559.60	485.20	984.00	479.90	260.80	248.80	1,497.55	343.72	7,253.16
PANDO	350.00	200.00	705.03	200.00	200.00	200.00	444.91	299.41	230.00	1,705.57	1,741.43	1,163.55	7,439.90
POTOSI	590.58	757.60	978.27	293.36	392.93	393.73	143.73	134.73	660.12	1,785.33	249.52	5,280.43	11,660.33
OFICINA NACIONAL	3,640.90	4,198.30	4,655.85	8,655.41	4,903.19	4,249.06	5,597.16	4,506.62	6,669.85	7,505.43	4,367.89	8,674.11	67,623.77
TOTAL GENERAL	36,112	40,046	36,421	39,463	46,053	36,919	39,686	35,797	43,235	55,735	39,009	47,330	495,806

⁹ Consumo resultante de la consideración de costo por metro cúbico promedio de Bs.- 2,60

**CONSUMO DIRECTO DE AGUA
A 31 DE DICIEMBRE DE 2015
(Expresado en M3)**

SUCURSAL	MES												Total general
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
SANTA CRUZ	3,815.58	3,182.94	3,727.85	4,207.16	6,807.35	5,651.05	3,668.01	3,440.22	3,760.33	5,975.14	3,399.48	2,703.70	50,338.81
LA PAZ	4,836.32	2,388.05	2,414.05	3,088.90	2,856.27	2,202.86	4,384.06	2,743.94	4,625.24	4,782.85	2,585.17	3,665.76	40,573.48
COCHABAMBA	819.00	3,785.84	2,405.13	1,771.92	2,474.53	2,235.77	2,358.79	2,761.80	2,634.01	3,390.91	2,955.25	2,881.26	30,474.22
BENI	512.78	342.32	407.17	423.67	592.78	474.23	452.21	427.20	275.42	522.96	419.85	261.23	5,111.84
SUCRE	1,350.62	922.35	1,041.50	1,326.50	1,446.04	971.15	1,007.27	1,587.12	1,573.77	1,612.12	2,031.62	1,947.54	16,817.58
TARJA	655.65	2,599.46	1,169.20	660.85	1,206.76	615.14	636.00	723.06	752.05	827.70	590.38	797.42	11,233.66
ORURO	137.31	198.12	405.03	180.15	215.23	186.62	378.46	184.58	100.31	95.69	575.98	132.20	2,789.68
PANDO	134.62	76.92	271.17	76.92	76.92	76.92	171.12	115.16	88.46	655.99	669.78	447.52	2,861.50
POTOSI	227.15	291.38	376.26	112.83	151.13	151.43	55.28	51.82	253.89	686.67	95.97	2,030.93	4,484.74
OFICINA NACIONAL	1,400.35	1,614.73	1,790.71	3,329.00	1,885.84	1,634.25	2,152.75	1,733.32	2,565.33	2,886.70	1,679.96	3,336.20	26,009.14
TOTAL GENERAL	13889.3692	15,402	14,008	15,178	17,713	14,199	15,264	13,768	16,629	21,437	15,003	18,204	190,695

9.3.1. Jornada de plantado de árboles.

En noviembre de 2015 se efectuó de manera simultánea la primera jornada de plantado de árboles en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz y se activó a 398 funcionarias y funcionarios voluntarios. En total se plantaron 2,083 árboles en las zonas de Sacaba en Cochabamba, Irpavi y Estación Central en La Paz. En la ciudad de Santa Cruz se entregaron 800 plantines en zonas urbanas y rurales. La tabla que sigue detalla estos alcances:

Plantines plantados y número de voluntarios participantes.

DEPARTAMENTO	PLANTINES PLANTADOS	NO. DE VOLUNTARIOS
COCHABAMBA	783	198
LA PAZ	1,300	150
SANTA CRUZ/Urbano	300	50
SANTA CRUZ/Rural*	500	
TOTAL	2,883	398

*Distribuciones agencias rurales

9.4. Actividades: Interacción Social.

Durante la gestión 2015 se realizaron dos campañas nacionales de recaudación de fondos entre las funcionarias y funcionarios; la primera para la compra de un marcapasos, recaudando Bs.- 24,000. La segunda campaña destinada a cubrir parte de gastos hospitalización reuniendo Bs. 15.000. Ambas dirigidas a beneficiarios dependientes.

10.Indicadores e iniciativas de RSE alcanzadas en 2015.

La evaluación de cumplimiento de las iniciativas y metas es realiza trimestralmente por el área de Planificación y Control de Gestión y en Comité de RSE en el que participan: la Gerencia General, Presidencia del Directorio, Síndico, Gerencia Nacional Legal, Gerencia Nacional de Planificación y Subgerencia Nacional de Gestión del Talento Humano.

La tabla que sigue resume las actividades y los logros enmarcados en las políticas de RSE del Banco:

GESTIÓN 2015 : CUMPLIMIENTO DE INDICADORES RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO UNIÓN S.A.				
N°	Detalle	Total Programado/2015	Total Ejecutado/2015	% Cumplimiento
	Indicadores			
1	N° de personas capacitadas por grupo de interés	9,000	10,774	119
2	N° de talleres Impartidos	173	201	116
3	N° de pacientes por mes en 3 regionales	650	923	142
4	N° De campañas de salud desarrolladas	11	21	191
5	Número de personas beneficiadas por Campañas de Interacción Social del Banco	2	4	200
	Iniciativas			
1	Cursos por segmento: Educación Financiera	10	7	70
2	Bancarización nuevos clientes áreas rurales	300	0	0
3	Capacitaciones a las agencias en primeros auxilios y RCP	110	110	100
4	Campañas internas de salud preventiva	7	18	257
5	Salud Ocupacional: Establecer Actividades con los Comité de S.O.	8	5	63
6	Campañas de concientización en uso de recursos	3	4	133
7	Campaña de Recaudación de Fondos en beneficio de funcionarios	2	3	150

11.Recomendaciones y pasos a seguir en 2016.

La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial es un proceso que cada vez será más normado. Es también un desafío para el Banco Unión dada su complejidad y su presencia en todo el territorio nacional.

La evaluación 2015 arroja resultados positivos en la gestión 2015 (la consolidación de pilares y principios, la modalidad participativa y de consulta, la planificación estratégica, la creación de la Unidad RSE y las actividades concretas ejecutadas durante 2015) y también algunas enseñanzas que permiten recomendar lineamientos complementarios para la planificación de la gestión de RSE en 2016. Las enseñanzas son las siguientes:

- La RSE exige comunicación constante
- La institucionalidad RSE debe incidir en las políticas institucionales
- Las campañas concientizan y movilizan voluntarios
- Es necesario mejorar los sistemas de medición de resultados

En ese contexto, los temas que se recomiendan continuar son los siguientes:

- Bienestar de las funcionarias y funcionarios.
- Campañas ambientales con voluntarios

Y en atención a los desafíos 2016, consideramos que es necesario alinear estas actividades a los indicadores priorizados por ASFI. En otras palabras, creemos que es posible continuar con actividades de RSE propias del Banco Unión fusionándolas a los conceptos, marcos e indicadores propuestos por ASFI. Esta tarea de adecuación representará un grado más en la transversalización del concepto de RSE en la gestión del Banco.

12.Cumplimiento de Indicadores Normados por ASFI.

Anexo 1 del presente Documento.

A continuación se presenta la calificación de desempeño de RSE del Banco, que incluyen los indicadores del **Anexo 2 de Responsabilidad Social Empresarial** para las entidades supervisadas, mismos que se enmarcan dentro de la normativa emitida por el ente regulador circular ASFI/365/2015.

***Informe de
Calificación de
Desempeño de
RSE***
Banco Unión S.A.

Abril 2016



Índice

1. Antecedentes	3
2. Objetivo	4
3. Alcance	5
4. Resultados	6

4.1. Calificación General	6
Anexo 2 – Matriz de Indicadores	8

1. Antecedentes

El presente trabajo ha sido realizado a solicitud de Banco Unión S.A. en cumplimiento a la Resolución ASFI 1103/2015 que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para las Entidades de Intermediación Financiera, ahora Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.

La Calificación de Desempeño de RSE consiste principalmente en la: "...evaluación sobre las prácticas de la entidad supervisada en cuanto a RSE, desde el compromiso asumido por la misma, el cumplimiento de los lineamientos de RSE normados por el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, su incorporación en la planificación estratégica, la implementación reflejada en la gestión de la entidad supervisada y los resultados".¹

¹ Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (Resolución ASFI 1103/2015). Art. 3 Definiciones "Calificación de Desempeño de RSE"

2. Objetivo

El objetivo del trabajo fue realizar la evaluación del nivel de Madurez de RSE de acuerdo al Modelo de Gestión de RSE adoptado por Banco Unión S.A.; para emitir una calificación para la gestión 2015, de acuerdo a los indicadores del modelo de gestión adoptado. Además se consideraron en nuestra metodología, los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, aprobado mediante Resolución ASFI 1103/2015 así como otros indicadores que responden a buenas prácticas de RSE.

3. Alcance

El alcance del trabajo consideró dos etapas: la primera orientada al entendimiento de la estrategia de RSE y su relación con la estrategia institucional, lo cual nos permitió obtener un entendimiento de los lineamientos de RSE definidos por el Banco Unión S.A., dicho entendimiento permitió ajustar los indicadores de gestión de la herramienta de calificación del nivel de madurez del modelo de gestión de RSE a ser aplicada tomando en cuenta los indicadores del Anexo 2 del Reglamento de RSE (Resolución ASF 1103/2015), para lo cual se procedió a alinear los indicadores de reporte establecidos en dicho reglamento e incluirlos en la herramienta de evaluación como indicadores de gestión.

Durante la ejecución de nuestro trabajo tuvimos acceso a información proporcionada por el Banco así como la realización de reuniones de trabajo con ejecutivos y personal de diferentes áreas del mismo. Es importante mencionar que nuestro trabajo se basó en dicha información y no tuvo por objetivo aplicar procedimientos de auditoría, ni emitir una opinión de auditoría.

La segunda etapa estuvo orientada a efectuar la evaluación de los niveles de madurez de los procesos, políticas, lineamientos y buenas prácticas de RSE aplicados en el Banco, asimismo, se procedió a la identificación de oportunidades de mejora.

4. Resultados

4.1. Calificación General

Como resultado del trabajo realizado y en función a toda la información provista por el Banco, la calificación general de desempeño de RSE del Banco Unión S.A. en base a la metodología aplicada es:

Nivel de Calificación General de RSE	"5" Nivel de Madurez "Optimizado"
--------------------------------------	-----------------------------------

Por otro lado y en función al modelo de gestión de RSE que aplica el Banco, se observó que la misma cuenta con 4 dimensiones: Gestión Organizacional, Gestión Económica, Gestión Social y Gestión Ambiental. A continuación se expone de manera resumida los resultados para cada una de ellas:

Gestión Organizacional	Gestión Económica	Gestión Social	Gestión Ambiental
5	5	5	4+