



## Editorial

### EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN 2010

Por **Carolina Linares Vera**

*Ejecutiva de RSE*

Finalizada la gestión 2010, surge la necesidad de realizar un balance para reflexionar acerca de algunos hitos que marcaron el desempeño del BNB durante el periodo.

Sin duda fue un año gratificante para todos. En el ámbito económico, el desempeño del banco estuvo marcado por un manejo empresarial de excelencia que se refleja en el crecimiento del negocio. La creación de valor económico al cierre de 2010 fue de Bs 474,641,696.00.

La cartera de clientes se incrementó en un **25%**. Este incremento se debe en gran parte al éxito de la nueva línea de negocios "Banca Joven BNB", que tiene la finalidad de desarrollar cultura bancaria entre jóvenes de 18 a 30 años de edad y con ello capturar nuevos clientes de ese segmento y fidelizarlos a largo plazo. A diciembre de 2010, 18.867 clientes que forman parte de esta nueva línea de negocio.

Asimismo, según el ranking realizado por la consultora PricewaterhouseCoopers y la revista Bolivian Business, el BNB se encuentra entre las marcas más poderosas del mercado y ha sido reconocido como el mejor banco por la calidad de sus servicios; la campaña institucional "Tú Primero" ha coadyuvado, entre otros factores, a posicionarnos en ese lugar.

Por otra parte, en el ámbito ambiental logramos poner en marcha el Programa "Desafío Ahorra y Regala - DAR" como un primer paso en la generación de conciencia social acerca del uso responsable de los recursos naturales y la importancia del cuidado del medioambiente, que además tuvo una repercusión positiva en las cuentas de gasto del banco generando un ahorro importante, el mismo que será destinado en un porcentaje a obras de carácter asistencialista que los colaboradores elijan.

En el ámbito social seguimos progresando. La familia BNB ha crecido considerablemente; a diciembre de 2010 el BNB ha generado 1336 fuentes de empleo permanentes y seguras promoviendo, además, una serie de iniciativas que se promueven para optimizar su bienestar. Uno de los programas gestionados en beneficio de todos los funcionarios es el denominado "Primero Tu Salud", que culminó su segunda fase de diagnóstico médico permitiendo conocer el estado de salud de todos los funcionarios del banco y que nos da las pautas para trabajar en un plan de acción que nos permitirá ser "una empresa saludable". De cara a la comunidad, ratificamos nuestra creencia que la participación empresarial en el sector social es imprescindible para mejorar las condiciones de nuestro entorno inmediato y de quienes más lo necesitan. Con el programa de voluntariado Alianza BNB – Special Olympics Bolivia hemos demostrado que es posible pasar de la filantropía tradicional a una relación de interacción productiva y generadora de valor social.

Finalmente, cabe señalar que durante la gestión 2010 el banco recibió 3 importantes distinciones (Premio Paul Harris a la Excelencia Empresarial en RSE, Premio a la RSE de la Cámara Nacional de Industrias, en las Categorías de: "Mejor Programa Dirigido a la Comunidad" – Primer Lugar y "Mejor Sistema de Gestión de RSE" – Segundo Lugar) que reconocen los resultados positivos que está teniendo el sistema de gestión de RSE del BNB, lo que nos impulsa a seguir mejorando el desempeño de nuestras acciones.



## ÍNDICE

- Editorial
- Avances en la gestión de los proyectos de RSE del BNB 2010
- Hechos relevantes 2010
- Novedades en RSE

**Responsable general**  
Carolina Linares Vera

**Colaboración**  
Patricio Garrett M.



## AVANCES EN LA GESTIÓN DE LOS PROYECTOS DE RSE DEL BNB 2010



Con la finalidad de mejorar la salud del personal del banco, el 2010 se llevó a cabo la segunda fase del Programa "Primero Tu Salud" que consistió en un diagnóstico médico del estado de salud del Grupo BNB que fue realizado a nivel nacional por la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP), y que a finales de la gestión 2010 emitió un informe estadístico con los indicadores de salud generales del conjunto de colaboradores que fueron parte de la revisión médica. Vale destacar que el informe entregado respeta en toda su extensión el derecho a la privacidad y confidencialidad de los funcionarios atendidos.

El informe destaca como principales hallazgos los siguientes resultados:

### Población estudiada

- La población del banco sujeta a ser evaluada en el diagnóstico médico estaba compuesta por funcionarios de todo el Grupo BNB (Oficina Nacional, 8 sucursales del banco, BNB Valores, BNB Safi y BNB Leasing), es decir 1.350 funcionarios. De dicha población, se identificó que 1.245 funcionarios se hallaban debidamente afiliados a la CSBP, es decir el 92%. El restante 8% se encuentra regularizando su afiliación.
- De la población afiliada, fueron atendidos 1,090 funcionarios, es decir el 88% de los afiliados, cifra significativa que valida las conclusiones sobre el estado de salud del Grupo BNB.

### En cuanto al estado de salud del Grupo BNB

En general el BNB es un banco saludable. Afirmación que se sustenta en dos conclusiones principales:

- La mayor parte de la población del BNB (55%) es joven (20 a 30 años), por lo que el abanico de riesgos en salud se reduce considerablemente a un perfil de menor riesgo (lesiones ocasionadas por deporte, consumo de tabaco o alcohol en exceso, infecciones de transmisión sexual).
- Si bien en la población mayor de 40 años se incrementan considerablemente los riesgos de salud (alteraciones metabólicas, diabetes, dislipidemias, enfermedades de huesos, articulaciones y músculos, cánceres), el personal del BNB comprendido entre los 40 a 50 años (32%) y de 50 años en adelante (13%) se mantiene saludable, toda vez que durante la evaluación médica no fueron identificados riesgos de salud relevantes.



- De todos los riesgos analizados en el diagnóstico (sobrepeso, enfermedades renales, diabetes, hipertensión, cáncer), se identificó, como un factor principal que el banco debe mejorar su peso, pues existen sucursales con un porcentaje elevado de funcionarios con sobrepeso/obesidad (51%), que a mediano plazo pueden desarrollar enfermedades no deseadas.
  - Oruro (56%), Tarija (45%), Cochabamba (42%) y Santa Cruz (37%), son las regionales más afectadas por sobrepeso.
  - Santa Cruz (32%), Beni (29%) y Tarija (21%), presentan más casos de obesidad.
- Antes de la realización del diagnóstico de salud, la CSBP, mediante un análisis del historial global del BNB, había identificado que el 72% de los funcionarios del BNB no se habían sometido a controles de salud periódicos, lo cual imposibilitaba la identificación y prevención de posibles riesgos de salud que pudiesen afectar a sus afiliados. Con el diagnóstico realizado se superó dicha situación y el BNB pretende seguir promoviendo el cuidado de la salud de sus funcionarios mediante el fomento de controles preventivos.

En la tercera fase del Programa, tomando en cuenta los resultados del diagnóstico, se trabajará en un plan de acción que mejore u optimice la salud de los funcionarios del BNB.

- Para conocer más acerca del estado de salud del Grupo BNB puedes acceder al informe estadístico publicado en la Intranet del BNB.
- Las cifras y resultados citados fueron extraídos del Informe estadístico elaborado por la Caja de Salud de la Banca Privada en virtud a las bases del Programa Primero tú Salud.



### Capacitación Crecer Pyme

Desde el 2008, el BNB viene capacitando a sus clientes empresarios de la pequeña y mediana empresa como parte de sus estrategias de Responsabilidad Social Empresarial. En el 2010, el banco decidió trabajar con la Corporación Financiera Internacional (IFC) miembro del Grupo Banco Mundial (IFC) para ofrecer a sus clientes las ventajas del innovador programa Business Edge, que ofrece herramientas de nivel internacional adaptadas a las necesidades y características del mercado Pyme boliviano.

Gracias a esta metodología, el periodo 2010 se vio marcado por la calidad del contenido de las capacitaciones que fueron aprovechadas por más de 440 clientes. A la fecha suman 1.629 clientes Pyme capacitados.

## Alianza BNB y Special Olympics Bolivia

Uno de los principales programas del banco, dirigido al grupo de interés Comunidad, es la alianza entre el Banco Nacional de Bolivia S.A. y la Fundación Special Olympics Bolivia (SOB) que, en su segundo año consecutivo, se halla ya consolidada. 900 funcionarios del banco son voluntarios activos de esta organización que ha incrementado considerablemente sus miembros (cerca de 4.000 personas con discapacidad intelectual -más del 1 % de la población boliviana) a partir de las actividades deportivas y de salud realizadas con el apoyo del banco como principal sponsor y fan.

Durante el periodo 2010, se realizaron en coordinación con la fundación cuatro ferias de salud realizadas en Tarija, Cochabamba, Potosí y Beni que beneficiaron a 900 personas con discapacidad intelectual. También se organizaron una serie de eventos deportivos locales entre los que se destacan los realizados Punata y Aiquile en Cochabamba porque por primera vez un Subprograma de SOB sale del radio urbano para llegar a provincias y localidades y brindar mayores oportunidades a quienes más lo necesitan.

Asimismo, los voluntarios BNB colaboraron en la organización de dos eventos de gran envergadura a nivel nacional. El I Torneo Nacional de Natación, realizado en Sucre, en el que participaron 75 atletas, y los XII Juegos Nacionales de Olimpiadas Especiales "Rumbo a Grecia" llevados a cabo en la ciudad de La Paz, en el que se superó históricamente el número de participantes con más de 600 atletas que compitieron para ser seleccionados y formar parte de la delegación boliviana que asistirá a los Juegos Mundiales de Verano en Grecia 2011.

Además de los beneficios que estas actividades traen para los miembros de la organización, tanto SOB como el BNB creen que han avanzado de manera significativa en la generación de un espacio de visualización positiva para las personas con discapacidad intelectual en la sociedad y con ello la concientización del respeto y aceptación que merecen. Atribuyen este resultado, al modelo de alianza que han implementado y que se sustenta en el "voluntariado corporativo".

### ■ Campaña de recaudación de Fondos "Rumbo a Grecia"

A finales del 2010 SOB lanzó la campaña de recaudación de Fondos "Rumbo a Grecia" para recaudar los recursos que la delegación boliviana necesitará para llegar a Grecia y participar de los Juegos Mundiales de Verano de Olimpiadas Especiales.

El BNB como orgulloso fan y principal Sponsor organizó varias iniciativas:

- **Concurso de Tarjetas Navideñas BNB.** El concurso estuvo dirigido a los hijos de los funcionarios del banco. Esta iniciativa perseguía involucrar a las familias de los colaboradores con la causa de la discapacidad intelectual, multiplicando la generación de conciencia social y recaudando fondos con la venta de papeles de dibujo. Los ganadores del concurso de dibujos fueron María René Céspedes – Oruro, Luis Antonio Mantilla Aliaga – Potosí y Ana Lucía Sanchez Cuellar – Santa Cruz. Los premios consistieron en imprimir los dibujos ganadores como parte del diseño de las tarjetas navideñas del Grupo BNB que se envía a miles de personas en Bolivia y en el



exterior. El dinero recaudado por la venta de los papeles para los dibujos fue depositado en la cuenta de Special Olympics Bolivia.

- **Donación de fondos.** Como una iniciativa de algunas sucursales del banco, el dinero presupuestado para los regalos de Navidad de los clientes fue donado a favor de la campaña Rumbo a Grecia de SOB.
- **Venta de rifas.** SOB con el apoyo de la empresa importadora Csapek rifará un automóvil Mazda 0 km, y para ello SOB se ha propuesto vender 35.000 rifas a nivel nacional. Los voluntarios del BNB están colaborando con la venta de rifas para que SOB pueda llegar a su meta.
- **Elección del voluntario del BNB que acompañará a la delegación boliviana a los Juegos Mundiales de Verano de Olimpiadas Especiales Grecia 2011.**

SOB, mediante la convocatoria "Asistente de entrenador", invitó a los voluntarios del BNB a postularse y participar del sorteo en el que se seleccionaría al funcionario para acompañar a la delegación boliviana a los Juegos Mundiales de Olimpiadas Especiales a realizarse en Grecia. De todas las postulaciones recibidas a nivel nacional, 17 funcionarios fueron seleccionados según los criterios de evaluación establecidos por SOB.

El día 14 de enero, se realizó el sorteo público en el que el Señor Oscar Ortiz Bueno, colaborador de la sucursal de Cochabamba y orgulloso fan de SOB, salió ganador. Felicidades Oscar, bien merecido.

## Desafío Ahorra y Regala DAR



En el año 2010 se inició la ejecución del programa "Ahorra y Regala" que se constituye en una iniciativa interna, orientada a concientizar a los funcionarios sobre la necesidad de cuidar el medio ambiente y utilizar los recursos naturales con responsabilidad.

En ese sentido, se lanzó la campaña "Es tiempo de DAR ahorra" que consiste en generar un hábito de uso responsable del agua, de la electricidad, del papel y del teléfono, y destinar una porción significativa de los ahorros que se generen con dicha

campaña a la inversión social en beneficio de la comunidad aledaña a las ubicaciones físicas del banco.

La campaña tuvo una duración de tres meses, durante ese periodo se computó un ahorro de \$us. 3.041 a nivel nacional. La zonas que mayor ahorro generaron fueron: Zona 1 -Santa Cruz, Zona Principal - Santa Cruz y Zona Principal - Beni, a quienes felicitamos por los esfuerzos realizados. Las zonas donde se generó ahorro están trabajando en la identificación de una causa social a la que puedan colaborar con el 50% del ahorro generado.

## Alianza BNB & Fundación Trabajo y Empresa

El Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB) firmó un convenio institucional con la Fundación Trabajo Empresa para llevar a cabo acciones conjuntas de formación de jóvenes y de emprendedores mediante talleres, asistencia técnica en temas financieros, planes de negocios y foros con la visión de desarrollar cadenas productivas que promuevan el desarrollo de microempresas, pequeños productores y asociaciones productivas en el país.

Fundación Trabajo Empresa, en coordinación con Fundación Maya y Mundos E, promueve una serie de actividades tales como la Semana Mundial del Emprendedor y el Programa de desarrollo de emprendedores PILAS, los mismos que se encuentran abocados a la formación de jóvenes emprendedores mediante talleres, asistencia técnica en temas financieros, planes de negocios y foros.

En este marco, durante el 2010 el BNB fue uno de los principales sponsors del I Congreso Emprendedor realizado en dos de las principales ciudades de Bolivia, La Paz y Santa Cruz, donde cientos de jóvenes recibieron capacitación motivadora y práctica para iniciar sus propios emprendimientos.



## HECHOS RELEVANTES DEL 2010

El Banco Nacional de Bolivia S.A. publicó su segunda memoria de Responsabilidad Social Empresarial (MRSE), que fue estructurada en base a la metodología de compilación, verificación y expresión del Global Reporting Initiative (GRI) y desarrollada a partir de indicadores generales y específicos del sector financiero.



La MRSE comprende la información relativa a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial en el BNB del período comprendido entre el 1 de enero de 2007 y el 31 de diciembre de 2009, tomando como principal referencia el accionar del banco y los logros obtenidos en los ámbitos: social, medioambiental y económico. Según dicha metodología, la información expresada en esos ámbitos se encuentra en un nivel B+.

La Memoria se halla disponible en el portal del banco [bnb.com.bo](http://bnb.com.bo)

Por otra parte, el banco publicó su tercera Comunicación de Progreso mediante la cual da cuenta al Pacto Global de las Naciones Unidas de sus avances en la implementación y promoción de 10 principios relativos a la lucha de los derechos humanos, protección de los derechos laborales, protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción. La misma se halla disponible en [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)



Finalmente y con la finalidad de establecer un canal de consulta y de comunicación continua con los funcionarios, el BNB habilitó un espacio exclusivo de RSE en su Intranet de tal manera que puedan estar al tanto de la gestión y de los resultados de los Programas.

## NOVEDADES EN RSE

### Publicación de la ISO 26000

Resumen del Artículo "La RSE 3.0" extractado del boletín No. 188 – 16/11/2010 escrito por Luis Ulla, Director del IARSE.

En noviembre de 2010 se produjo una serie de hechos que le dieron gran impulso y cambio al escenario de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el más relevante de todos, fue la aprobación -por inusitada mayoría- de la primera norma de RSE global: la ISO 26000.



Con esta nueva normativa que se abre una etapa de mayor "objetividad" sobre lo que es y lo que no es la "RSE". Tras un laborioso trabajo de una gran cantidad de comités locales integrados por los principales públicos de interés en casi todo el planeta, se ha logrado definir en detalle y de manera invariable, qué significa ser social y ambientalmente responsable. Esto permite que en cualquier idioma, en cualquier cultura, y en cualquier sitio del mundo, el significado de las palabras necesarias para hablar de RSE -a partir de la ISO 26000- sea el mismo.

Frente a este nuevo fenómeno, las empresas de todos los orígenes, rubros y tamaños disponen de una fenomenal oportunidad de colocar la RSE en sus sistemas integrales de gestión. La objetividad de una norma ISO permite una estandarización conceptual que facilita la comunicación interna -necesaria para su correcta aplicación- y es una excelente facilitadora de la comunicación externa de los resultados que para la empresa, las personas, la sociedad y el planeta se generan a partir de una correcta aplicación de la RSE.

El Banco Nacional de Bolivia aplicó esta norma ISO 26000 como referencia para desarrollar su política interna de RSE.