

Informe de
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

2020



BANCO GANADERO



ÍNDICE

Mensaje del Gerente General	6
Sobre este informe	8
Perfil del Banco Ganadero	15
Gobierno corporativo	21
Gestión de la responsabilidad social empresarial	34
Materialidad	44
Cumplimiento de Objetivos	34
Desempeño Social	50
Desempeño Ambiental	88
Desempeño Económico	90
TABLA GRI	91



Mensaje del Gerente General

J. Ronald Gutiérrez López

(GRI 102-14)

Estimados grupos de interés:

Me complace presentarles el séptimo Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Ganadero S.A., mediante el cual presentamos nuestro desempeño en la dimensión económica, social y ambiental, a pesar de las serias restricciones presentadas en la gestión 2020, producto de la pandemia.

Somos conscientes que tenemos la responsabilidad de apoyar a la sociedad, y vamos a seguir haciéndolo. Instamos a empresas y comunidades del país a aprovechar la oportunidad para abordar desafíos mundiales como la desigualdad y la pobreza, entre otros.

En 2020, la pandemia del Covid-19 nos obligó a enfrentarnos a nuevos desafíos sanitarios y económicos y puso a prueba la resiliencia operacional de los Bancos y los planes de continuidad de las actividades de un modo sin precedentes.

Respondimos a los desafíos inmediatos, revisando los planes para abordar las deficiencias y reevaluando el enfoque del modelo operativo para garantizar el funcionamiento de nuestra institución.

Para la elaboración del presente informe, fue valioso el aporte de todas las áreas involucradas en la gestión de RSE y las opiniones recibidas de los grupos de interés a través de los distintos canales de diálogo. En esta edición tomamos el reto de actualizar nuestra matriz de materialidad para que responda a los nuevos desafíos del contexto de la sostenibilidad y del negocio del Banco. Para ello, iniciamos la contratación de una consultoría estratégica externa en reportes bajo la metodología del **Global Reporting Initiative**, en busca de alinearnos progresivamente a este estándar internacional.

Entre los hitos del periodo 2020, destacamos la implementación del **Protocolo y Comité de Bioseguridad**, y la sensibilización de los equipos internos y de los clientes para responder de manera oportuna a las medidas para enfrentar la pandemia.

Impulsamos nuestro proceso de **transformación digital** y seguimos avanzando en abrir nuevos canales digitales de atención.

Nuestro compromiso con la atracción y retención de talento se vio reconocida con la certificación **Great Place to Work Bolivia 2020** que destacó que el 70% de nuestros funcionarios percibe que el Banco es un excelente lugar para trabajar. Además, en 2020, invertimos más de 50 mil dólares en capacitación y formación de personal con un promedio de más de 5 horas de formación por funcionario.

Pese a las restricciones del confinamiento, esta gestión el Banco mantuvo vigente la operativa del sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS), que este año logró evaluar el 88% de nuestra cartera de clientes de la Banca de Empresa, Banca Productiva y Banca PYME.

Por otro lado, nos unimos a ASOBAN para impulsar la Plataforma educativa Descubre y seguir otorgando habilidades y conocimientos relacionados a los servicios de intermediación financiera; así como los derechos y deberes asociados a los productos y servicios haciendo énfasis en la seguridad en las transacciones. En 2020, invertimos USD 6.500 en educación financiera y más de 53 mil dólares en acción social.

Al mirar hacia el futuro, los Gobiernos y las empresas deben unirse a modo de salir fortalecidos de esta crisis, apoyando un crecimiento inclusivo y sostenible en Bolivia. Los Bancos somos parte de la solución y estamos comprometidos con el apoyo a nuestros funcionarios, a nuestros clientes, y a nuestros accionistas a través de proporcionarles una rentabilidad sostenible.



J. Ronald Gutiérrez López
Gerente General

Sobre este informe

(GRI 102-50; 102-51; 102-52; 102-53; 102-54; 102-56)

Banco Ganadero presenta su séptimo Informe de RSE, que comunica nuestro desempeño en las tres dimensiones de la Sostenibilidad: económica, social y ambiental. Responde a nuestras prácticas de transparencia con todos nuestros grupos de interés.

El reporte sigue la periodicidad anual, reportando información desde el 1 de enero al 31 diciembre de 2020.

En 2020, se realiza una actualización del análisis de materialidad que define los contenidos de este informe (Más información dirigirse a capítulo “Materialidad”).

Asimismo, el reporte hace referencia a algunos de los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y está alineado a la ISO 26000 de responsabilidad social. El reporte no ha sido verificado por un tercero independiente.

Estamos comprometidos con el diálogo con nuestros grupos de interés, por ello invitamos a contactarse con nosotros para dejar comentarios, sugerencias y observaciones sobre este reporte:

María Reneé Hurtado Vaca

Email: responsabilidad.social@bg.com.bo

Telf.: (591 3) 317 3000

Dirección: Calle Bolívar, esq. Beni, N° 99

www.bg.com.bo



Síntesis de Resultados 2020



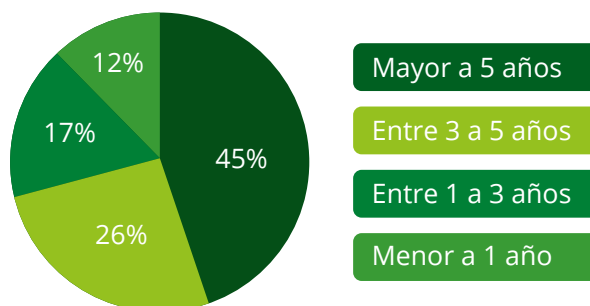
Dimensión Social

Nuestros funcionarios



926	Funcionarios a nivel nacional 53% Hombres - 47% Mujeres
131	Personas incorporadas en 2020

Antigüedad de personal



Nuestros clientes



425.215	Clientes activos entre personas jurídicas y naturales.
38	Puntos de reclamos a nivel nacional
76%	De respuesta en el plazo a reclamos de clientes.

Nivel de Satisfacción del cliente

54 puntos

Tasa de retención del cliente

97% dato anual de fidelidad del cliente

Población - Educación Financiera



21.257 Personas capacitadas



USD. 6.520 Inversión en Educación Financiera



USD. 76.877,12 Inversión en campañas solidarias

Dimensión ambiental

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales

-  **88%** De la cartera evakuada en 2020 bajo sistema del SARAS
-  **5%** De oficinas con paneles solares
-  **20** Toneladas de Resmas de papel certificado FSC

Dimensión Económica

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales



Cartera bruta: 1.473.549 miles de \$us.
Cartera vigente: 1.455.407 miles de \$us.
Activos: 2.081.348 miles de \$us.
Cartera de crédito productivo: 602,61 miles de \$us.
Obligaciones con el público: 1.477.698 miles de \$us.



Indice de mora: 1.23 %
ROE: 9,58 %



 **BANCO GANADERO**

 **BANCO GANADERO**



INGRESO



Perfil del Banco Ganadero

(GRI 102-1; GRI 102-3; GRI 102-4; GRI 102-6)

Perfil del Banco Ganadero

(GRI 102-1; GRI 102-3; GRI 102-4; GRI 102-6)

Banco Ganadero S.A., institución promotora del desarrollo económico, financiero y social de Bolivia

Mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia N° 074/94 del 31 de marzo de 1994, se autorizó el funcionamiento del Banco Ganadero S.A. a partir del 4 de abril de 1994 y mediante la Resolución SB/025/94 del 31 de marzo de 1994, se otorgó el certificado de funcionamiento para efectuar las operaciones financieras permitidas por Ley.

En cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Banca Múltiple emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema de Financiero (ASFI) según Resolución ASFI N° 035/2014 de fecha 21 de enero de 2014, modificada por la Resolución ASFI N° 053/2014 de fecha 30 de enero de 2014, y los Artículos 230 y 231 de la Ley de Servicios Financieros, la Junta General Extraordinaria de Accionistas de fecha 25 de febrero de 2014, aprueba que el Banco desarrolle sus operaciones bajo el concepto de Banco Múltiple. Para estos propósitos el Banco presentó ante ASFI todos los requisitos aplicables para el funcionamiento como Banco Múltiple y procedió con la adecuación y modificación de sus estatutos.

El Banco tiene su casa matriz en Santa Cruz y cuenta con sucursales en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Trinidad, Sucre, Tarija, Oruro y Cobija; agencias en las localidades de Montero, Riberalta, El Alto, Quillacollo, Okinawa, La Bélgica, Minero y Pailón y agencias urbanas en las ciudades de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba y Tarija.

El objetivo social del Banco consiste en apoyar al desarrollo de las actividades productivas y comerciales del país; el objetivo financiero, en cambio, es obtener una adecuada rentabilidad del capital invertido; en forma sostenida en el tiempo.

La evolución de los principales indicadores del Banco, aseguran su solidez y solvencia, Las actividades del Banco son desarrolladas de acuerdo con políticas prudentes de administración, acompañadas de un servicio personalizado, ágil y moderno para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Para alcanzar sus objetivos el Banco efectúa las operaciones de intermediación financiera activas, pasivas, contingentes y de servicios, tanto en moneda nacional como extranjera, que se detallan en el Título II, Capítulo I, de la Ley de Servicios Financieros, autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI. El Banco otorga préstamos a corto, mediano y largo plazo bajo altos estándares de calidad, sus operaciones se encuentran extendidas a sectores de: comercio, ganadería, industria, servicios y agricultura.



Presencia en Bolivia



Santa Cruz

Oficina central
Agencia El Cristo
Agencia Blacutt
Agencia Mutualista
Agencia Ciudad Real
Agencia Virgen de Cotoca
Agencia Norte

Agencia Roca y Coronado
Agencia Viedma
Agencia Santos Dumont
Agencia Grigotá
Agencia Paraguá
Agencia Paraguá
Agencia Ambassador

Agencia Villa Primero de Mayo
Agencia Montero
Agencia La Bélgica
Agencia Okinawa
Agencia Minero
Agencia Porongo
Agencia Pailón

La Paz

Sucursal La Paz
Agencia San Miguel
Agencia Uyustus
Agencia El Alto (rural)

Cochabamba

Sucursal Cochabamba
Agencia La Cancha
Agencia América
Agencia Quillacollo (rural)

Beni

Sucursal Trinidad
Agencia Riberalta
Agencia Pompeya

Tarija

Agencia Tarija
Agencia Fátima

Sucre

Agencia Sucre

Oruro

Agencia Oruro

Pando

Agencia Pando

Unidades de negocio

(GRI 102-2)

La propuesta comercial del Banco Ganadero S.A. está constituida las siguientes líneas de negocio:

- Banca Minorista
- Banca Empresa y Corporativa
- Banca Institucional

Cada línea está orientada a distintos segmentos que se detallan a continuación:

BANCA MINORISTA	BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA	BANCA INSTITUCIONAL
BANCA PERSONAS Orientada a la atención de personas naturales. Nacionalidad Boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	BANCA EMPRESA Orientada a la atención de personas naturales y/o jurídicas, tipificados según normativa ASFI como gran empresa. Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	BANCA INSITUCIONAL Orientada a la atención de clientes jurídicos que requieren productos y servicios financieros especializados. Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.
BANCA MYPE Orientada a la atención de personas naturales y/o jurídicas, tipificados según normativa ASFI (tamaño de empresa), como Microempresa. Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	BANCA PRODUCTIVA Orientada a la atención de personas naturales. Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	
	BANCA PYME Orientada a personas naturales y/o jurídicas, tipificados según normativa ASFI como PYMES. Nacionalidad boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia.	

Banco Ganadero en cifras

(GRI 102-7; GRI 102-8; GRI 102-9)

DATOS SOBRE EL EQUIPO DE TRABAJO

Funcionarios	Unidad de medida	Desempeño 2020	Desempeño 2019	Desempeño 2018
Cantidad de empleados	Número total	926	958	958
Personal con antigüedad mayor a 5 años	Porcentaje	45%	45,90%	40%
Personal femenino	Porcentaje	47%	49%	51%

DATOS SOBRE DESEMPEÑO FINANCIERO

DATO (En miles de dólares)	2020	2019	2018
ACTIVOS	2.081.348	1.960.089	1.787.181
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1.477.698	1.357.891	1.297.005
UTILIDADES NETAS	12.028	16.200	13.732
UTILIDADES DEL PERIODO	12.028	16.200	13.732
CARTERA VIGENTE	1.455.407	1.404.565	1,280,153
CARTERA BRUTA	1.473.549	1.469.632	1,299,723

DATOS SOBRE DESEMPEÑO ECONÓMICO 2020 (GRI 201-1)	Expresado en dólares
Valor Económico Generado y Distribuido	106.122.893
i. Valor económico directo generado (Ingresos)	57.874.136
ii. Valor económico distribuido: costes operacionales	20.251.123
iii. Valor económico distribuido: salarios y beneficios de los empleados	22.452.590
iii. Valor económico distribuido: pagos a proveedores de capital	5.545.044
ii. Valor económico retenido	9.625.378

DATOS SOBRE CARTERA DE CLIENTES

Cantidad de clientes por tipo de crédito (Número total)	2020	2019	2018
EMPRESARIAL	162	138	149
PYMES	1.289	1.197	1.255
MYPES	7.407	6.568	5.331
CONSUMO (*) (*no incluye clientes con tarjetas de crédito)	3.823	2.932	3.595
HIPOTECARIO DE VIVIENDA	7.838	7.579	6.474



Gobierno Corporativo

(GRI 103-1; 102-16)

VISIÓN GENERAL DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Desde sus inicios, el Banco Ganadero S.A. ha dirigido su gestión hacia las buenas prácticas de gobierno corporativo, basado en principios y normas que regulan la estructura y funcionalidad de la organización; así como también acciones promotoras de la ética, transparencia y responsabilidad.

Mantener y construir una relación de confianza con nuestros grupos de interés es un pilar fundamental de nuestra política empresarial.

En 2020, el Banco definió gobierno corporativo, ética y transparencia entre algunos de los temas materiales o estratégicos.

VISIÓN GENERAL DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Los principios básicos de Banco Ganadero están representados por su Misión, Visión y Valores.



Valores

Los principios básicos de Banco Ganadero están representados por su Misión, Visión y Valores.

- **Responsabilidad:** Trabajamos para contribuir al logro de los objetivos de la institución. La gestión integral del riesgo garantiza nuestra capacidad de crecimiento y de generar valor para nuestros accionistas, beneficios para nuestros clientes y la propia organización.
- **Espíritu de servicio:** Tenemos la disposición y ofrecemos un trato amable, apoyo con calidad, eficiencia y respuesta oportuna.
- **Confianza:** Brindamos confianza y seguridad a nuestros clientes y empleados con profesionalismo y experiencia.

- **Ética e integridad:** Trabajamos dentro del marco legal en vigencia, cumplimos con el Secreto Bancario y con la responsabilidad asignada en el uso de la información, recursos materiales y financieros.
- **Dinamismo e innovación:** Promovemos la iniciativa para descubrir y explotar las oportunidades de negocios y para adaptarnos a los cambios de mercado, con productos y servicios que cubran las nuevas necesidades del cliente y permitan incrementar la rentabilidad del Banco.
- **Responsabilidad social:** Apoyamos proyectos que benefician a nuestra comunidad, fortaleciendo y apoyando diversos sectores económicos, sus empresas y habitantes.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

(GRI 102-18; 102-5)

El 25 de febrero de 2014, la Junta General Extraordinaria de Accionistas aprobó las operaciones bajo el concepto de Banco Múltiple y presentó ante la Autoridad de Supervisión del Sistema de Financiero (ASFI) de Bolivia los requisitos para lograr su funcionamiento a partir de la adecuación y modificación de los estatutos del Banco.

Mediante Resolución de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia N° 074/94 del 31 de marzo de 1994, se autorizó el funcionamiento del Banco Ganadero S.A. a partir del 4 de abril de 1994 y mediante la Resolución SB/025/94 del 31 de marzo de 1994, se otorgó el certificado de funcionamiento para efectuar las operaciones financieras permitidas por Ley.

El Banco tiene su oficina central en Santa Cruz y cuenta con sucursales en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Tarija y Trinidad; así como agencias fijas en ocho de los nueve Departamentos, incluyendo áreas rurales y oficinas externas urbanas y rurales.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los Órganos de Gobierno corresponden a las siguientes instancias:

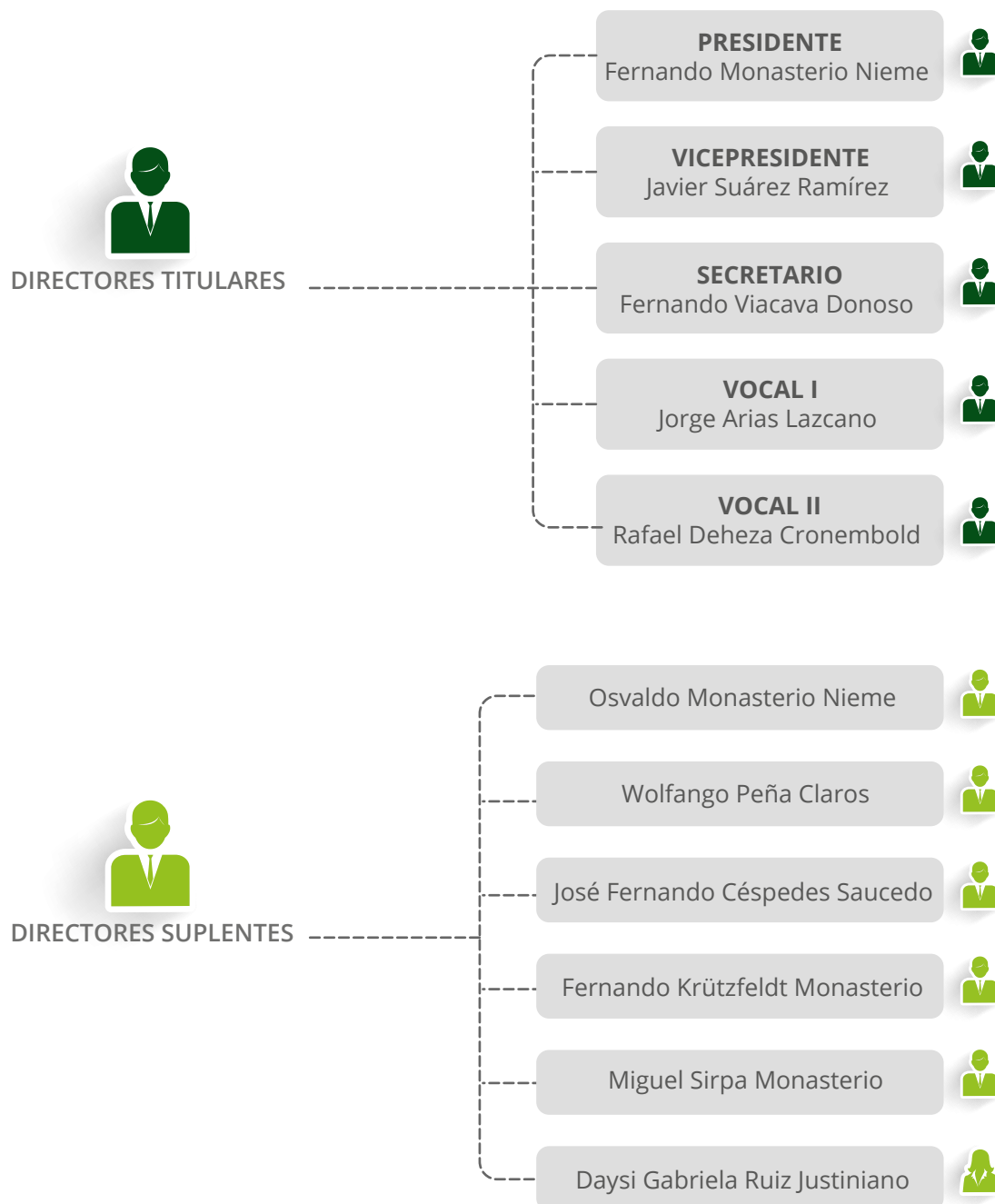
- **Junta General de Accionistas:** La Junta General de Accionistas, legalmente convocada y reunida, es el máximo organismo de representación de la voluntad social, teniendo competencia exclusiva para considerar los asuntos previstos en el Código de Comercio y en el Estatuto del Banco Ganadero S.A.
- **Directorio:** Órgano principal de administración del Banco. (Se describe a continuación)
- **Alta Gerencia:** Plantel ejecutivo del Banco conformado por el Gerente General y los gerentes de área o instancias equivalentes.
- **Órganos de control:** Esta instancia corresponde al Síndico y al área de Auditoría Interna.

ESTRUCTURA DIRECTIVA

(GRI 102-22; GRI 102-23)

El compromiso del Directorio y de la Alta Gerencia con la gestión de un buen Gobierno Corporativo se manifiesta en su permanente involucramiento en los talleres de actualización de herramientas e instrumentos.

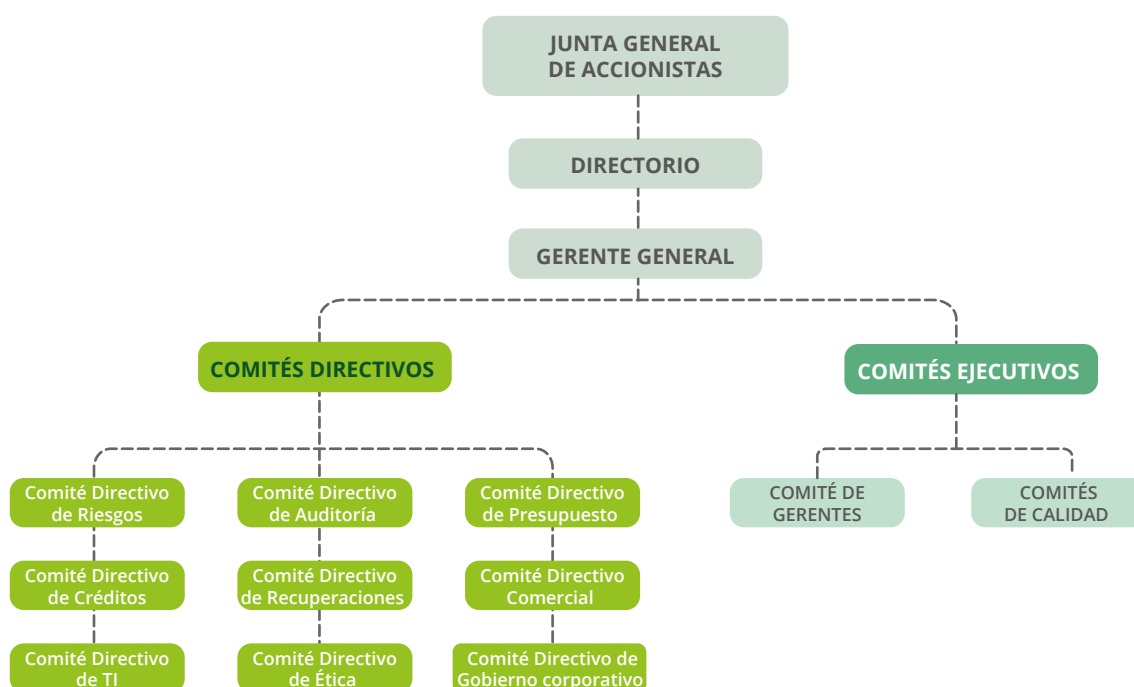
Compuesto por once miembros, el Directorio se reúne mensualmente para definir las líneas estratégicas en materia económica, financiera, organizacional y de responsabilidad social.





Por otra parte, la estructura organizativa de las instancias directivas y la Alta Gerencia cuenta con una clara segregación de responsabilidades y funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones del Banco, evitando la concentración de labores y decisiones en pocas personas, así como la generación de posibles conflictos de interés.

La estructura del modelo de gestión de Gobierno Corporativo del Banco está compuesta por la Junta General de Accionistas, el Directorio, nueve comités directivos y dos comités ejecutivos.



Diversidad

(GRI 405-1)

Funciones del Directorio

(GRI 102-26)

El Directorio, en su rol de máximo órgano de gobierno de Banco Ganadero S.A., es responsable de tomar las decisiones estratégicas del plan de negocio.

En adición a lo establecido en la ley y los Estatutos, los principales deberes y atribuciones del Directorio son:

- Gobierno Corporativo: Evaluar regularmente el desempeño, velar por el cumplimiento de las funciones y competencias que tengan a su cargo, realizar un estricto seguimiento a los principios, políticas y medidas de buen gobierno contenidos en el presente Código, asegurando su cumplimiento e implementación y buscando el desarrollo progresivo de mejores

estándares en la materia que sean compatibles con la cultura y filosofía del Banco, de conformidad con el desarrollo del tema a nivel nacional e internacional.

- Rendición de cuentas: Rendir cuentas individualmente al término de gestión o cesación de funciones mediante informe dirigido a la Junta General de Accionista, el cual tiene que estar a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

- Ética y Transparencia: Establecer la existencia y conformación de un Comité de Ética y reglamentará su funcionamiento. Dicho Comité estará encargado de supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Ética, así como de determinar las acciones necesarias para el conocimiento, divulgación y fortalecimiento de los estándares de conducta ética del Banco y la resolución de conflictos que sean de su competencia.

- Negocio: Aprobar y revisar los principales proyectos, la política de gestión de riesgos, los productos y servicios nuevos, la planificación estratégica, así como hacer seguimiento al cumplimiento de la misma y conocer de las principales proyecciones financieras en lo referente a la operación del negocio.

- Control: Promover la integridad de los sistemas contables, de información, gobierno corporativo, control interno, riesgos, y atención al cliente, entre otros. Adicionalmente, velará por el funcionamiento de cada uno de los sistemas de control, de seguimiento de riesgos y de cumplimiento legal.

- Adicionalmente, hace seguimiento y se pronuncia sobre el perfil de riesgo del Banco y aprueba las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.

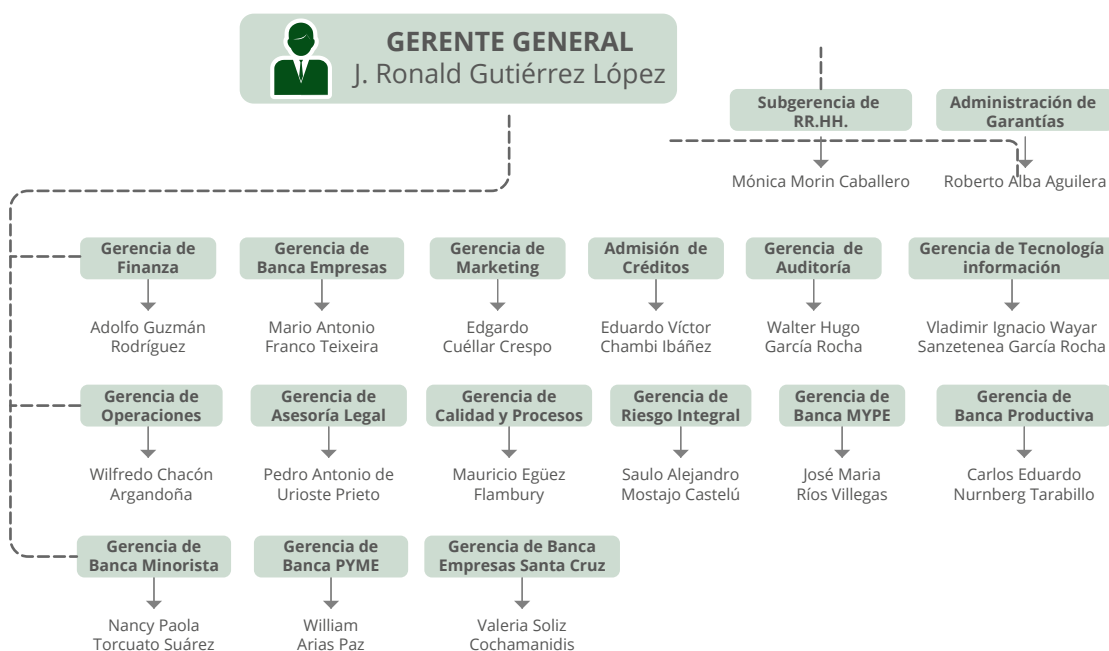
ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa del Banco está organizada a partir de gerencias, cuyas funciones se desarrollan a través de la ejecución de políticas, procedimientos, procesos, controles y procesos de mejora continua, que le permiten al Banco desenvolver el negocio de manera eficiente, transparente y honesta.

La organización jerárquica del Banco es aprobada por el Directorio a propuesta del Gerente General, la misma se revisa anualmente.

Toda modificación a la estructura organizacional es acompañada de la actualización de los manuales de procedimientos y funciones relacionados a los cargos y/o áreas modificadas.

En la gestión 2020 el área de Calidad y Procesos se convirtió en “Transformación” y es la responsable de las actualizaciones.



INSTRUMENTOS Y ESTÁNDARES DE CONDUCTA

El Banco Ganadero S.A. continúa fortaleciendo su marco de Gobierno Corporativo y potenciando su solidez y efectividad para los próximos años. Esto es clave para liderar como un Banco responsable y para superar los múltiples desafíos a los que se enfrenta Bolivia en la actualidad.

La apuesta por la mejora continua de los estándares y herramientas de gobierno corporativo, busca garantizar la equidad de los derechos de los accionistas, la transparencia en la gestión y en la rendición de cuentas a los inversores y a la sociedad.

El Banco cuenta con un conjunto de códigos y reglamentos que se constituyen en instrumentos marco para el trabajo transparente, ético, y dirigido a altos estándares de conducta.

Estos documentos normativos se detallan a continuación:

- **Código de Gobierno Corporativo:** Establece principios y lineamientos básicos con la finalidad de adoptar e implementar buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Es de aplicación de los Accionistas, Directores, Alta Gerencia y Funcionarios, quienes deberán dar cumplimiento a la normativa establecida.

- **Código de Ética:** Se constituye en un documento que complementa políticas y normas relacionadas con el control interno, gestión del fraude y corrupción, alineando de esta manera su ámbito de acción al Código de Gobierno Corporativo. Es de aplicación y cumplimiento por todos los funcionarios del Banco.

- **Código de Conducta:** Tiene como objetivo establecer las pautas de comportamiento que debemos seguir para alinearnos a los valores del Banco. Es de aplicación y cumplimiento por todos los funcionarios del Banco.

GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

(GRI 102-30)

En 2020, el Banco definió a la Gestión integral del riesgo como uno de sus 10 temas materiales estratégicos.

El área de gestión de riesgos, junto con otras áreas de gobierno corporativo tiene la responsabilidad de gestionar de manera integral los riesgos del Banco siguiendo las mejores prácticas internacionales y asegurando su independencia del resto de las áreas de negocio.

A su vez, el área está involucrada en las decisiones de negocio y orientada a optimizar el perfil de riesgo de nuestro Banco en un entorno económico, social y regulatorio en constante cambio.

La metodología de gestión de riesgos, estará regulada a través del Comité Directivo de Riesgos con funciones claramente establecidas en el Manual de Funciones de Comités del Banco.

El área de Riesgo Integral identifica, valora y controla los diferentes tipos de riesgos que pueden afectar el cumplimiento de la estrategia del Banco, analizando escenarios normativos internos y externos, y desarrollando mecanismos que garanticen el comportamiento ético del Banco.

El Comité Directivo de Riesgos (CDR) es el órgano responsable de informar al Directorio sobre las evaluaciones de riesgos que se realizan periódicamente y sobre la administración y prevención de los riesgos críticos.

El Banco Ganadero gestiona 5 tipos de riesgos, para los cuales definió su apetito al riesgo y los monitorea a través de métricas y umbrales asociados.

En 2018, se inició la implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales

Tipos de riesgos que gestiona el Banco.

Tipo de riesgo	Definición
1. Riesgo de Crédito	Probabilidad de que un deudor incumpla, en cualquier grado, con el pago de sus obligaciones con el Banco, de modo tal que se genere una disminución en el valor presente del contrato.
1.a. Riesgo Medioambiental y Social	Riesgo, probabilidad o posibilidad de sufrir pérdidas por la ocurrencia de eventos internos, externos y/o reputacionales cuya severidad implique cualquier cambio posible o real de a) el entorno físico, natural o cultural y b) los impactos sobre la comunidad circundante y los trabajadores, derivados de la actividad comercial financiada; que afecte la generación de flujos de caja, la calidad y/o comerciabilidad del colateral del deudor, así como la imagen del Banco.
2. Riesgo Estructural	La posibilidad de sufrir potenciales pérdidas derivadas de movimientos adversos en las curvas de tasas de interés, en los tipos de cambio o en la liquidez relativa de los mercados ante la existencia de descalces de tasa de interés, descalces de monedas o descalces de vencimientos en la gestión global de activos y pasivos.
2. a. Riesgo de Liquidez:	Es un tipo de riesgo con carácter estructural y se lo define como la contingencia de que el Banco incurra en pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales y/o significativos, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones, o por la imposibilidad de renovar o de contratar nuevos financiamientos en condiciones normales para la entidad.
2. b. Riesgo de Tasa de Interés	Riesgo estructural generado por la exposición de la situación financiera del Banco a movimientos adversos en las tasas de interés. Los cambios en las tasas de interés pueden afectar negativamente a los beneficios, debido a que provocan cambios en el valor de los activos, pasivos y de los instrumentos fuera de balance, porque el valor presente de los flujos de caja futuros cambia cuando las tasas de interés varían.
2. c. Riesgo de tipo de cambio estructural	Potencial pérdida que asume la entidad ante variaciones en la cotización de la moneda nacional con respecto a las diferentes monedas extranjeras en los mercados financieros siempre que existan brechas entre los vencimientos de sus operaciones activas y sus operaciones pasivas en moneda extranjera.

Tipo de riesgo	Definición
3. Riesgo Mercado	Probabilidad de incurrir en pérdidas por movimientos de los precios de mercado como resultado de las exposiciones que mantengan dentro y fuera de balance.
3. a. Riesgo de Tasa de Interés de Mercado	Pérdida generada por la reapreciación de los activos financieros e instrumentos derivados, generada por los movimientos de los tipos de interés en los mercados financieros, que afectan la valuación de los instrumentos de la cartera de inversión y cuyo efecto se materializa directamente en el patrimonio.
3.b. Riesgo de Tipo de Cambio	Se refiere a la posible generación de pérdidas en el valor de los activos, pasivos y operaciones fuera de balance, como resultado de las fluctuaciones en la cotización de las divisas en las que se denominen. Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a fallos, errores y omisiones en los procesos de las operaciones, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.
4. Riesgo Operativo	Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a fallos, errores y omisiones en los procesos de las operaciones, personas o sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.
4. a. Riesgo Legal:	Dentro del Riesgo Operativo se incorpora el Riesgo Legal que se define como la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de las disposiciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que se llevan a cabo.
4. b. Riesgo Tecnológico:	Es la posibilidad o probabilidad de sufrir pérdidas por caídas o fallos en los sistemas informáticos o en la transmisión de datos, errores de programación y otros, siendo éste un componente del riesgo operativo.
5. Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes	Probabilidad que el delito de legitimación de ganancias ilícitas (LGI), financiamiento del terrorismo (FT) y/o delitos precedentes (DP) se presenten en la estructura de operaciones del Banco.

Así, fija el nivel de riesgo que está dispuesto a asumir para concretar la estrategia y se monitorea a través de métricas y umbrales asociados a los principales riesgos que asume el Banco.

Riesgos ambientales y sociales

(GRI 102-29)

Desde 2018, el Banco Ganadero S.A. realiza análisis de riesgos socio-ambientales a su cartera, a partir de la aplicación de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) en el proceso de otorgamiento del crédito.

El objetivo es promover elevados estándares y prácticas responsables en la Banca Empresas (Productiva y PYME).

El sistema SARAS es el pilar fundamental de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y forma parte importante de acuerdos con organismos internacionales de fondeo como son:

- Agencia Francesa de desarrollo (PROPARCO)
- Banco de Desarrollo Holandés (FMO)
- Corporación Financiera Internacional (IFC)
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
- Corporación Interamericana de Inversiones (CII)

Con el objetivo de promover la gestión preventiva e integral de riesgos, el Banco desarrolló una política de política de riesgo ambiental y social crediticia (Ver más sobre la política en capítulo Estructura de gestión RSE).

Al 2020, el Sistema SARAS realizó evaluaciones al 88% de la cartera de riesgo.

El 19% de estos clientes cuenta con un plan de acción y mejora en sostenibilidad para ejecutar en 2020.

En 2020, el SARAS evaluó a una lista de 55 clientes identificados por su nivel de riesgo ambiental y social, y realizó 16 visitas de las 29 planificadas en el año, por las dificultades generadas por la pandemia.

Prevención de lavado de activos

A través de la Unidad de Prevención de Lavado de Activos se establecen políticas, procedimientos y estructuras de control que corresponden a las características de los distintos productos y servicios, lo que permite monitorear las operaciones para su detección, control y reportes inusuales o sospechosas.

Las políticas contra el Lavado de Dinero deben ser cumplidas por todos los funcionarios, sin excepción.

Prevención de Ganancias Ilícitas:

El Banco cuenta con mecanismos de prevención para este tema, como ser la política “Conozca su cliente (KYC)” cuyo objetivo es identificar el perfil de riesgos de cada cliente del Banco y gestionar preventivamente aquellos con perfil de riesgo elevado; y la Norma de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo que aplica procesos de debida diligencia para detectar, prevenir, controlar, y reportar el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, según el nivel de riesgo que representa para el cliente.

En 2020 la Unidad de Prevención y Cumplimiento procedió a capacitar al personal en materia de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes, al personal en proceso de vinculación (inducción) y rotación de cargo, funcionarios vigentes de manera semestral, con su correspondiente evaluación. La modalidad de capacitación aplicada fue manera presencial, virtual e-learning, con un total de 40 eventos realizados en la gestión 2020.

Certificación de Modelo de Prevención

**El Banco Ganadero certificó su
Modelo de Prevención de Delitos**

Como parte de las “Sanas Prácticas”, en 2017 el Banco certificó su Modelo de Prevención a través de BH Compliance de Chile, empresa certificadora de modelos de prevención de delitos de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes.

La certificación es reconocida a nivel internacional y permite diagnosticar y monitorear aspectos regulados de la integridad corporativa.

Durante la gestión 2020 el Banco realizó mejoras y actualizaciones a su marco normativo, como ser Políticas, Reglamentos y otros documentos que conforman el Manual Interno de Procedimientos de Detección, Prevención, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes conducentes, que incluyen los delitos de corrupción, con el fortalecimiento de los controles anti lavado.

Tomando en cuenta la adecuación a la nueva normativa, el Banco Ganadero se encuentra en línea con el nuevo diseño y cubrió en su totalidad la implementación de los procedimientos propios de la gestión.

Cumplimiento Normativo

Durante el periodo 2020, el Banco Ganadero S.A. debió pagar el monto de USD 144,45 en concepto de sanciones pecuniarias a la autoridad ASFI.



Gestión de la responsabilidad social empresarial

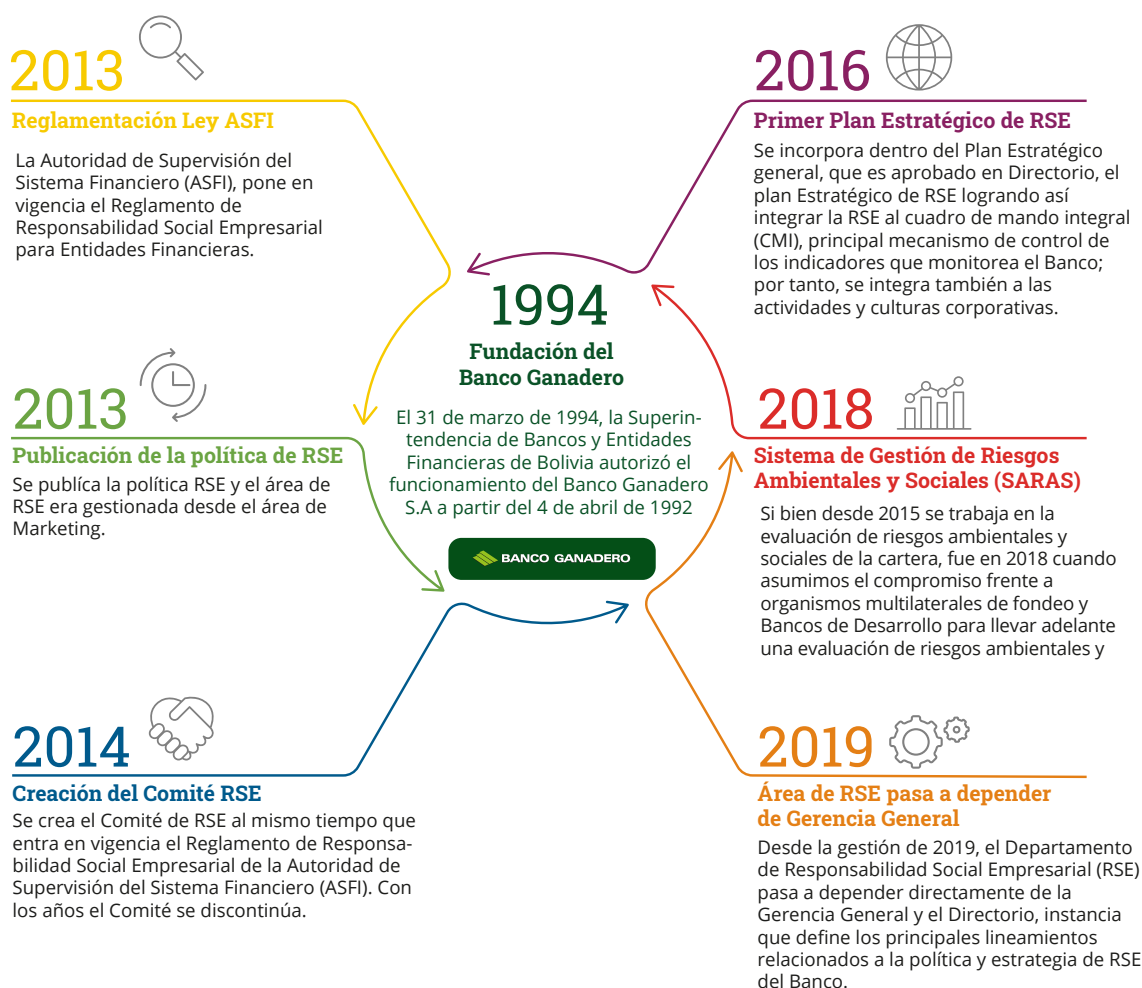
INTEGRACIÓN DE LA RSE A LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Para el Banco Ganadero S.A., la Responsabilidad Social es la forma de gestionar los negocios y actividades de manera integrada, ética y transparente, incorporando aspectos económicos, ambientales y sociales en la toma de decisiones, considerando las inquietudes de los grupos de interés.

Hace 27 años que el Banco Ganadero S.A. trabaja con el objetivo principal de cooperar y participar activamente en el desarrollo económico, financiero y social de Bolivia. Los aspectos abordados por la Responsabilidad Social Empresarial eran intrínsecos a esta filosofía de trabajo desde la fundación.

En 2013, el Banco formalizó e institucionalizó estos procesos a partir de una política de RSE que responda a la nueva normativa nacional de ASFI y cuyo contenido estableciera el marco de actuación y los lineamientos mínimos para gestionar la Responsabilidad social del Banco.

Línea de tiempo de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Banco Ganadero S.A.



Mantenimiento del sistema de gestión de RSE

Sistema de gestión de RSE

Nuestro sistema de gestión se apoya en el Cuadro de Mando Integral (CMI) y otras herramientas de monitoreo enmarcadas en las buenas prácticas internacionales.

El sistema de gestión de RSE está compuesto por políticas, normas y procedimientos de RSE, lineamientos que permiten gestionar adecuadamente la RSE. Este desarrollo documental establece las directrices para la gestión de RSE en el marco de los requerimientos estratégicos y normativos del giro del negocio.

Plan estratégico de RSE 2020

El Plan de RSE 2020 tuvo como objetivo principal ejecutar el sistema de gestión de RSE, a través de la promoción y/o ejecución de prácticas sociales y ambientales que maximicen los impactos positivos y minimicen los negativos. Las metas propuestas estuvieron relacionadas a cumplimiento de educación financiera, elaboración o actualización del marco normativo de RSE y función social, reportería bajo estándares internacionales e implementación de programas de RSE. Por su parte, la estrategia para cada meta fue pensada en el corto o mediano plazo.

Además, el plan estratégico estuvo en línea con el marco regulatorio, como ser el Reglamento de RSE de la Autoridad Financiera (ASFI); el Reglamento de Función Social; el Reglamento del Consumidor Financiero (Educación Financiera); asimismo con los contratos y compromisos asumidos con organismos de fondeo/accionistas de capital y los estándares ISO 26000:2010 de responsabilidad social y el análisis de materialidad de los Estándares del Global Reporting Initiative.



Herramientas de RSE

El sistema de gestión dispone de Metodologías e Instrumentos para la Gestión de RSE, el mismo que va acompañado de un Procedimiento para la carga de indicadores de RSE, documento que en la operativa participan diversas áreas del Banco, lo cual muestra la transversalidad de la gestión.

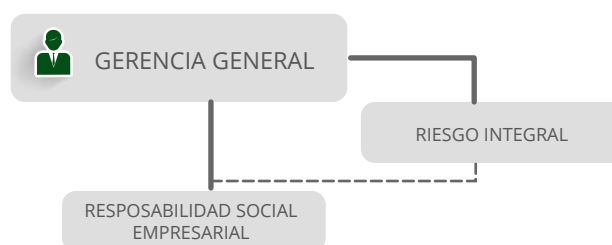


Estructura de gestión de la RSE

Para asegurar el cumplimiento de los lineamientos y que resulten en una gestión diligente, el Banco mantiene un compromiso con sus grupos de interés expresado en su misión y visión; compromiso que recae en la Alta Gerencia y Directores. El Directorio es el órgano encargado de definir el contenido y alcance del compromiso en materia de RSE.

Debido a la transversalidad de la RSE, para su adecuada gestión es necesaria la participación de las distintas áreas, siendo el Departamento de RSE el que lidera el proceso principal que es operado por el resto de áreas bajo un esquema de roles.

En 2019, hubo una modificación de la dependencia del Jefe de Responsabilidad Social Empresarial, pasando a depender directamente de la Gerencia General, con dependencia funcional con el Gerente de Riesgo Integral:



Grupos de Interés

(GRI 102-40; 102-42; 102-43)

Para el Banco Ganadero el vínculo con sus grupos de interés es un tema estratégico y le permite contribuir al desarrollo sostenible del país.

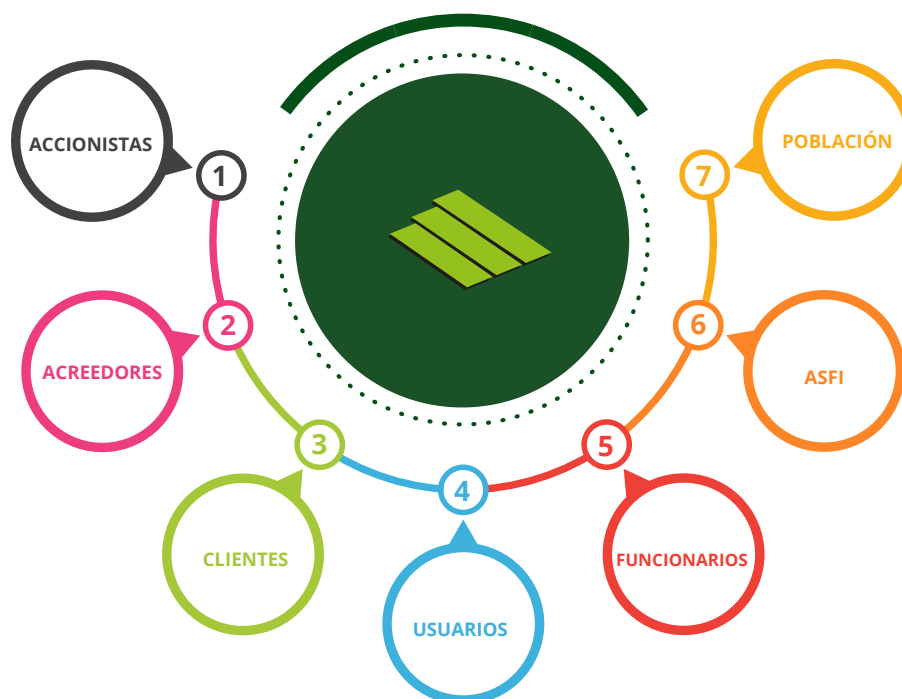
El Banco Ganadero define sus grupos de Interés como las personas naturales o jurídicas interesadas en el desempeño del Banco, que puedan verse afectadas por el desarrollo de sus actividades y por las reglas de Gobierno Corporativo.

Desde 2018 se diseñó una matriz de grupos de interés donde se identifican a aquellas personas a quienes impacta el Banco con sus acciones y también a quienes tienen influencia sobre las operaciones y reputación corporativa del Banco. Esta matriz está en línea con la Norma de RSE que establece que los grupos de interés responden a lo estipulado en el código de Gobierno Corporativo.

En 2020, se inició un proceso de actualización de esta matriz de grupos de interés para una alineación interna de documentos y políticas, que continuará hasta la gestión 2021, con el objetivo de hacer más exhaustivo el conocimiento sobre estos grupos y sus expectativas.

También se inició un proceso de consulta a estos grupos para conocer su percepción sobre el Informe de RSE y los temas materiales del Banco (ver materialidad a continuación).

Se identifican siete grupos:





Canales de diálogo con grupos de interés

El Banco entiende la importancia de mantener un diálogo y comunicación permanente con sus grupos de interés, y se preocupa por conocer su opinión, por lo cual pone a disposición canales y herramientas para atenderlos.

En ese sentido, se mantiene diálogo periódico a través de diversos canales y mecanismos que se describen en la siguiente tabla.

Categoría	Dimensión	Grupo de interés	Características del grupo	Canal de diálogo	Mecanismos de relacionamiento	Actuar del Banco	Acuerdos en 2020
Externa	Económica	Accionistas	Socio capitalista que participa de la gestión de la sociedad en la misma medida en que aporta capital a ella.	Memoria Anual	Reuniones	• Cumplir con los compromisos según las políticas de la organización, la reglamentación y la normativa. • Mantener una relación equilibrada.	• Se incorporó el informe de RSE en la lista de documentos que se entregan en las juntas anuales de accionistas.
				Correo	Junta general ordinaria		
				Informe de RSE	Junta general extraordinaria		
Externa	Económica	Acreedores	Persona, física o jurídica, que ha entregado un crédito o un bien material a otra persona (deudor) y espera recibir un pago a cambio.	Correspondencia (electrónica / física)	Reuniones (presenciales / telefónicas)	• Monitorear permanentemente para detectar cambios en su percepción.	• Se mantienen vigentes acuerdos/contratos con dos Bancos de Desarrollo/ organismos multilaterales (IIC y FMO). • Se trabaja en el proceso de definición de la materialidad con los "Proveedores", que actualmente se encuentran dentro de este grupo. En revisión esta caracterización del grupo de interés.
				Memoria anual			
				Informe de RSE			
Externa	Económica	Clientes	Persona o empresa receptora de los productos o servicios que provee el Banco, a cambio de dinero u otro valor.	Correspondencia (electrónica / física)	Estudios de satisfacción	• Mantener cercanía.	• Se aplicó un Plan de reprogramación y diferimiento de créditos. • Se contactó al 94% de clientes para ofrecerlo. • Se agilizó la puesta en marcha de la digitalización de procesos y canales.
				Punto de reclamo	Encuestas		
				Memoria anual			
				Informe de RSE			
				Red de oficinas			
				Canal de denuncia			
				Contact center (línea gratuita)			
				Portal web			
				Redes sociales			

!



Categoría	Dimensión	Grupo de interés	Características del grupo	Canal de diálogo	Mecanismos de relacionamiento	Actuar del Banco	Acuerdos en 2020
Externa	Económica	Usuarios	Persona que usa habitualmente un servicio.	Punto de reclamo	Estudios de satisfacción	• Monitorear permanente para detectar cambios en su percepción.	• Se los involucró en la actualización del análisis de materialidad.
				Memoria Anual	Encuestas		
				Informe RSE			
				Red de oficinas			
				Canal de denuncias			
				Contact center			
				Portal web			
				Redes sociales			
Interna	Social	Funcionarios	Equipo humano de trabajo bajo la modalidad de contrato directo.	Intranet	Encuesta de clima laboral	• Mantener cercanía.	• Se definió esquema de teletrabajo durante cuarentena rígida y luego por turnos. • Se creó un comité de Bioseguridad y un Protocolo, que incluyó capacitaciones. • Se los involucró en la actualización del análisis de materialidad.
				Correo electrónico	Reuniones (presenciales / telefónicas)		
				Canal de denuncia			
				Código de ética			
				Código de conducta			
				Boletines			
Externa	Económica	ASFI	Ente regulador del sistema financiero boliviano (autoridad de supervisión).	Correspondencia electrónica		• Mantener satisfechos y hacer un esfuerzo para involucrarlos en mayor medida hacia nuestro servicio.	• Se definió trabajar conjuntamente en temas de educación financiera a través de modalidad online para enfrentar la pandemia.
Externa	Social	Población	Grupo de individuos que viven juntos en un lugar determinado; es también un tipo de organización social cuyos miembros se unen para lograr objetivos comunes	Red de oficinas	Buzón de sugerencias	• Mantener informados.	• Se continuó con el apoyo y trabajo con Semillero Destroyers, APAC y Manzana Uno pero con reprogramación de actividades por pandemia. • Se definió trabajar conjuntamente con ASOBAN en temas de educación financiera a través de modalidad online para enfrentar la pandemia.
				Punto de reclamo	Encuestas		
				Memoria anual	Estudios de satisfacción		
				Informe de RSE			
				Portal web			
				Contact center (línea gratuita)			
				Redes sociales			
				Notas de prensa			
				Comunicados			

Iniciativas externas y membresías

(GRI 102-12; GRI 102-13)

El Banco es miembro y participa activamente de las siguientes asociaciones e iniciativas externas:

- Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo (CAINCO)
- Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)
- Cámara Americana de Comercio (AMCHAM)
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Calificación de Desempeño de RSE

En 2020 el Banco Ganadero S.A contrató los servicios externos de la empresa AESA Ratings, asociada a Fitch Ratings, con el fin de realizar la calificación del desempeño de la RSE por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020.

Banco Ganadero obtuvo la calificación R1

Factores Clave de Calificación de Desempeño de RSE - Nivel 1

• **Evaluación Marco:** la calificación analiza el entorno socioeconómico, el contexto del sistema financiero y las características fundamentales de Banco Ganadero, estableciendo el contexto general de operación y determinando la trayectoria y naturaleza jurídica, situación financiera y patrimonial, la cobertura en la prestación de servicios financieros y no financieros, y la gama de productos y otros servicios ofrecidos.

• **Marco Estratégico Social:** la calificación evalúa el alineamiento de la estrategia para cumplir con la misión y visión y cómo se traduce la misma en objetivos, indicadores y metas concretas a alcanzar, es decir, se analiza si Banco Ganadero tiene una operación estratégica y coordinada para cumplir su misión social. La evaluación del gobierno corporativo incluye el análisis del compromiso del Directorio con la misión y el cumplimiento de objetivos sociales, y los esfuerzos de comunicación del desempeño social dirigido a diferentes grupos de interés.

• **Relación con el Cliente:** la calificación analiza el alcance, atención con calidad y protección al cliente. El análisis incluye la evaluación de cobertura y focalización, la calidad de los servicios de Banco Ganadero en el mercado y el cumplimiento de principios generales de protección al cliente.

El trabajo consistió en el análisis de la siguiente información: • Indicadores clave del Reglamento de RSE de ASFI; • Lineamientos de estándares universales para la GDS del Social Performance Task Force (SPTF) y otros lineamientos internacionales, entre los que destaca los Principios de Protección al Cliente de SMART Campaign, Lineamientos de Gobierno Corporativo de la CAF, entre otros e • Indicadores clave de la metodología propia de AESA.

Finalizado el proceso, AESA otorgó la **calificación R1** (en su rango medio), revelando que el Banco Ganadero mantiene un Muy Alto compromiso social, traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados. El resumen del informe es representado por el siguiente cuadro.

Calificación DRSE - Nivel 1	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R1	9,4
Áreas de evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Muy Fuerte	9,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy Fuerte	9,7
Relación con Cliente	Muy Fuerte	9,6
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	9,0
Medio Ambiente	Muy Fuerte	9,7

Fuente: AESA Ratings 2012 – 2020

Auditoría interna

En cumplimiento con el Programa Anual de Auditoría Interna para la gestión 2020 se llevó a cabo la Evaluación a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial RSE, con fecha de corte al 31 de marzo de 2020.

El Informe de Auditoría Interna No AI 079 2020 del 11 de mayo de 2020 concluyó que el Banco Ganadero S A presenta un **cumplimiento razonable** en el alcance del “Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros” y del “Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial” emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI y el marco legislativo vigente excepto por dos debilidades de control interno relacionadas a la actualización de normativas internas, que fueron regularizadas en septiembre y noviembre 2020.



Materialidad



(GRI 103-1; 102-16)

Proceso para la determinación de la materialidad

Con la finalidad de conocer los aspectos de mayor relevancia para los principales grupos de interés del Banco Ganadero, se realizó una actualización del estudio de materialidad para el periodo 2020-2021.

Este ejercicio permitió identificar los temas relacionados al accionar del Banco que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de Banco Ganadero, a la vez que considera aquellos temas que influyen sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

En la elaboración de informes de sostenibilidad, la materialidad es el principio que determina qué temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial presentar información al respecto. Asimismo, es un Principio de contenido exigido por los Estándares del Global Reporting Initiative.

A continuación, se describen los pasos realizados en este análisis:

Paso 1: Identificación de temas materiales

Se contrató a una consultora externa para realizar un benchmark de temas materiales de importancia para el contexto de Sostenibilidad de la industria financiera.

Este benchmark analizó:

- Tendencias, Estándares y Marcos de sostenibilidad locales e internacionales como los Principios para la Banca Responsable de UNEP FI; Sello de la iniciativa Science Based Targets para bancos; Estudio DIRSE EY 2020 sobre impacto de la COVID-19 sobre gestión de RSE; Estudios del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre información ASG; Estudio de tendencias en mercados de valores de América Latina y reportes ASG; Encuesta Rep risk; Marcos voluntarios como como Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y la Iniciativa de Reporte Integrado o IIRC; Sustainability Yearbook RobecoSAM; Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2019.
- Marcos y Reglamentos internacionales: Taxonomía de la Unión Europea; legislaciones en América Latina; iniciativas voluntarias como Protocolos y Acuerdos Verdes en América Latina.
- Análisis de reportes y materialidad de 5 empresas líderes del sector bancario nacional e internacional.
- Riesgos o materialidad financiera del Banco Ganadero
- Adecuación a la normativa nacional y ASFI
- Alineación a Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU

Toda esta información se cruzó con la Estrategia Corporativa del Banco y sus respectivos objetivos, políticas y normas con la premisa de alinear el proceso a la estrategia de la Institución.

Se definieron los temas en función del impacto negativo y positivo del banco sobre este contexto de sostenibilidad.

Además, se aplicaron los Principios de Contenido y Calidad de GRI:

PRINCIPIOS DE CONTENIDO	PRINCIPIOS DE CALIDAD
• Contexto de sostenibilidad	• Equilibrio
• Materialidad	• Comparabilidad
• Exhaustividad.	• Precisión
• Participación de los grupos de interés	• Puntualidad
	• Claridad
	• Fiabilidad

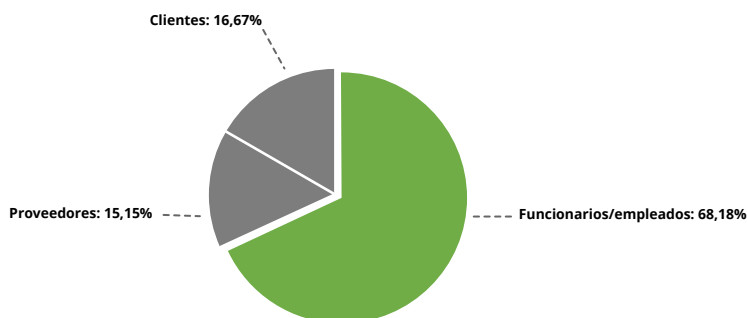
Temas estratégicos identificados:

DIMENSIÓN/TEMA MATERIAL	COBERTURA
DIMENSIÓN SOCIAL	
Atracción y retención de talento	INTERNA
Desarrollo y capacitación personal	INTERNA
Derechos Humanos y lucha contra la discriminación	INTERNA/EXTERNA
Cultura y clima laboral	INTERNA
Inclusión y educación financiera	EXTERNA
Inversión y Desarrollo de la comunidad	EXTERNA
Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social	EXTERNA
Satisfacción y experiencia del cliente	INTERNA/EXTERNA
Accesibilidad (cobertura geográfica, canales de atención)	EXTERNA
Gestión de Proveedores	EXTERNA
Gestión sostenible de la cadena de suministro	EXTERNA
DIMENSION AMBIENTAL	
Gestión ambiental	INTERNA/EXTERNA
Uso racional de recursos	INTERNA/EXTERNA
Ecoeficiencia operacional	INTERNA/EXTERNA
Conciencia ambiental en grupos de interés	INTERNA/EXTERNA
Financiamiento responsable con el ambiente y correcta gestión del impacto indirecto	INTERNA/EXTERNA
DIMENSION ECONÓMICA	
Desempeño económico	INTERNA
Presencia en el mercado	EXTERNA
Rentabilidad y solvencia	INTERNA
Productos y servicios con valor socio-ambiental	INTERNA
GOBIERNO CORPORATIVO	
Gobierno corporativo, ética y transparencia	INTERNA
Gestión integral del riesgo	INTERNA
Alianzas y Articulación multisectorial	EXTERNA
Transformación digital e innovación	INTERNA
Ciberseguridad y protección datos	INTERNA



Paso 2. Priorización de temas materiales

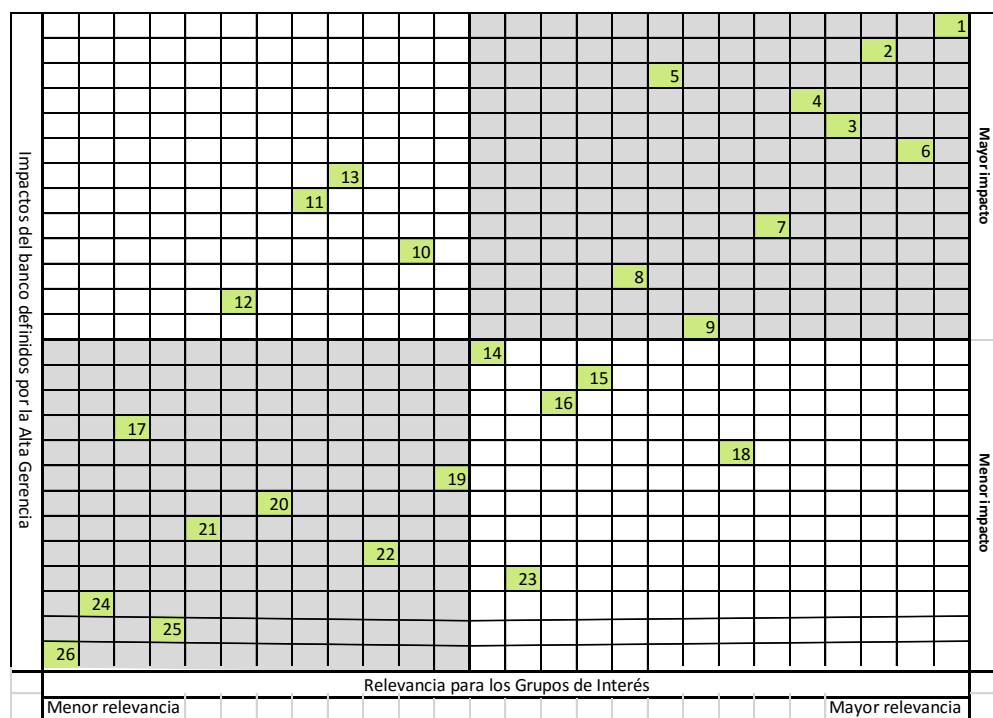
Para este paso se realizó una reunión virtual con la alta gerencia y directivos del Banco para seleccionar y priorizar los temas materiales de la etapa anterior. Se consideraron criterios de materialidad financiera y no financiera en esta decisión. Además, se realizó una encuesta online de materialidad dirigida a los grupos de interés para conocer la relevancia y priorización de temas de tres grupos estratégicos: funcionarios del banco, clientes y proveedores.



Como resultado de este paso de priorización se desarrolló la siguiente matriz, bajo consideración del principio de materialidad y requerimiento GRI 102-46, debe identificar para el informe temas que:

- Reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización
- Que influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés

Matriz de materialidad



TEMAS

1. Satisfacción y experiencia del cliente
2. Cultura organizada y clima laboral
3. Transformación digital e innovación
4. Atracción y retención de talentos
5. Rentabilidad y solvencia
6. Capacitación y Desarrollo
7. Inclusión y educación financiera
8. Gobierno corporativo, ética y transparencia
9. Accesibilidad (cobertura geográfica, canales de atención)
10. Gestión integral del riesgo
11. Financiamiento responsable con el ambiente y correcta gestión del impacto indirecto
12. Uso racional de recursos
13. Desempeño económico
14. Innovación en diseño de producto y gestión del ciclo de vida
15. Presencia en el mercado
16. Contribución al desarrollo de la comunidad desde el negocio y la acción social
17. Eco eficiencia operacional
18. Ciberseguridad y protección datos
19. Inversión y Desarrollo de la comunidad
20. Gestión ambiental
21. Conciencia ambiental en grupos de interés
22. Productos y servicios con valor socio-ambiental
23. Derechos Humanos y lucha contra la discriminación
24. Gestión sostenible de la cadena de suministro
25. Alianzas y Articulación multisectorial
26. Gestión de proveedores

Paso 3. Validación

Se validaron los temas materiales identificados e incorporados al plan operativo anual.

El Departamento de RSE es responsable de asegurar que los temas materiales identificados queden reflejados en el contenido del Informe de RSE. Los temas materiales son los ejes para que las gerencias según su función, gestionen el relacionamiento con cada uno de los grupos de interés, tanto en los negocios como a través de los procesos transversales.

La validación correspondiente a la actualización de la materialidad se realizó en el comité de dirección. Se validó el principio de exhaustividad que indica que el alcance de los temas materiales es suficiente como para reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales significativos y para permitir que los grupos de interés evalúen el desempeño de la organización informante en el periodo objeto del informe.

Paso 4. Revisión:

Finalmente, los contenidos del informe fueron sometidos a revisión de los gerentes de áreas, el gerente general y el Directorio.

El alcance y la afinación de la materialidad seguirán evolucionando para reflejar la ampliación del ámbito de acción hacia el Banco, que está en camino de alinearse a los estándares GRI.



Cumplimiento de Objetivos





DESEMPEÑO SOCIAL

SÍNTESIS Y CIFRAS DESTACADAS



1. Funcionarios

1. Gestión de las personas

(GRI 103-1 a 103-3)

En 2020, se definieron tres temas materiales o estratégicos vinculados al bienestar de nuestros funcionarios:

- Cultura organizada y clima laboral
- Atracción y retención de talentos
- Capacitación y Desarrollo

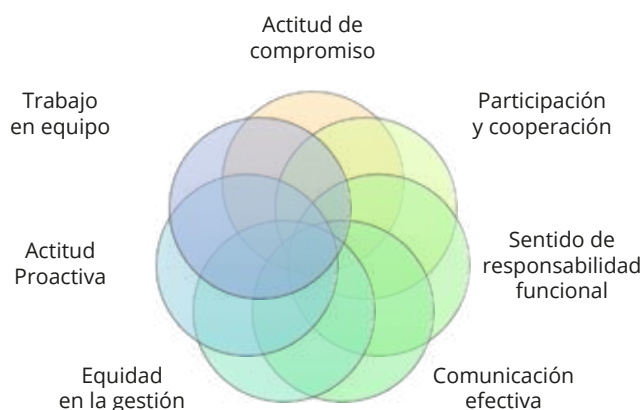


El enfoque de gestión del Banco en materia de prácticas laborales busca contribuir al desarrollo de las oportunidades laborales y a la construcción de un ambiente satisfactorio para todos los funcionarios.

El área de Recursos Humanos es responsable de gestionar la relación con los funcionarios y trabaja para generar las condiciones para un buen desempeño y logro de los objetivos institucionales.

Para el Banco Ganadero el liderazgo es un valor que impulsamos día a día buscando crear una cultura organizacional de respeto y colaboración.

El área de Recursos Humanos actúa en el marco de los siguientes valores:



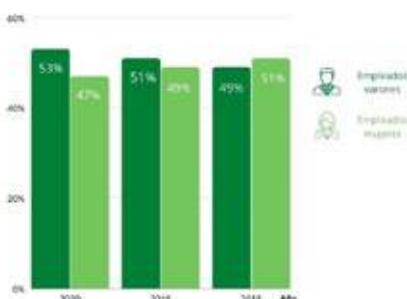
Perfil de los funcionarios

(GRI 405-1)





Funcionarios por género



Antigüedad del personal



Gestión del clima laboral

Banco Ganadero entre las mejores empresas para trabajar según el ranking Great Place to Work® Bolivia.

En 2020, participamos por primera vez de la certificación Great Place to Work® en Bolivia en la categoría Empresas con más de 250 empleados. Obtuvimos el cuarto lugar del Ranking.

Para obtener la certificación el Banco Ganadero tuvo que cumplir con los requisitos exhaustivos que la certificadora designa para este tipo de premiación; y como parte final del proceso, todo el equipo del Banco completó una encuesta donde se evalúan los aspectos principales definidos por la consultora para la postulación.

La opinión de los empleados es clave al momento de la calificación, ya que la encuesta que responden (Trust Index ©) representa dos tercios de la puntuación final para ingresar al ranking. El tercio restante de la puntuación está compuesto por el Culture Audit©, cuestionario dirigido a la empresa, que Great Place to Work© utiliza para la comprensión y evaluación de las prácticas, políticas y cultura de la organización.

El feedback de los empleados que se muestra a continuación fue obtenido a través de la encuesta Trust Index© de Great Place To Work: nuestro puntaje fue de 70



“Nos sentimos orgullosos y comprometidos, ya que en nuestro primer año de participación no sólo obtuvimos la certificación, sino que fuimos premiados como uno de los 4 mejores lugares para trabajar”. Mónica Morín, Subgerente de Recursos Humanos.

Contratación y rotación de personal

(GRI 401-1)

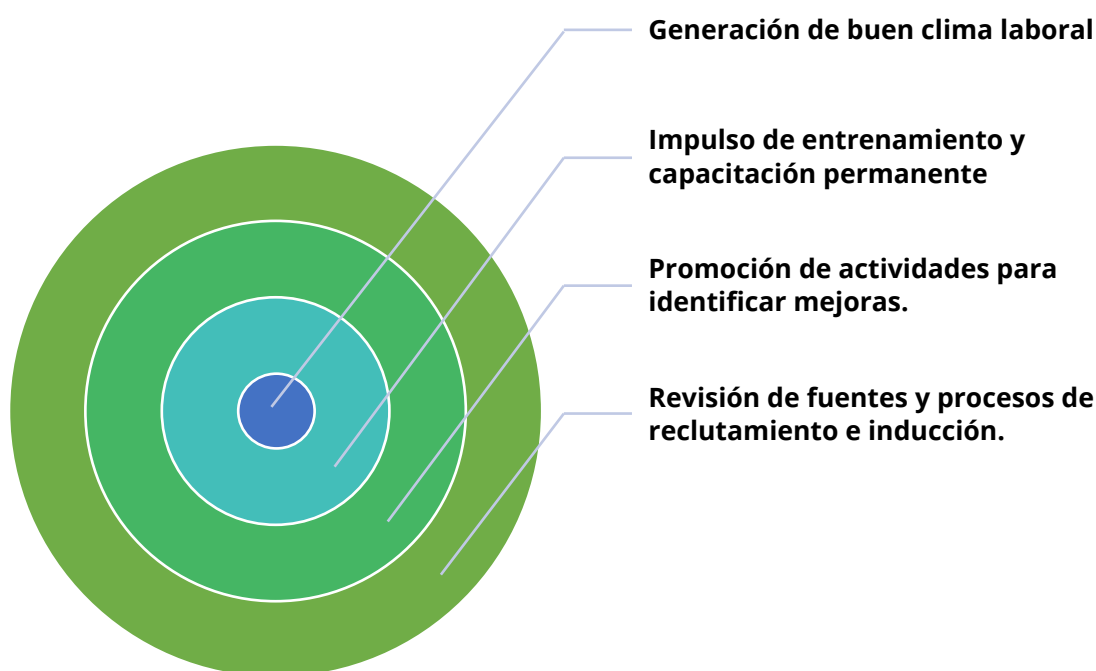
La gestión del talento es un pilar clave del área de Recursos Humanos. El responsable de selección y dotación de personal trabaja para proveer al Banco de un equipo talentoso y responsable.

En todos los procesos de selección se prioriza la contratación de empleo local en la localidad donde se realiza la búsqueda. Así, se privilegia el conocimiento de la zona y la movilidad interna, para generar mayores oportunidades de desarrollo de los funcionarios.

Además, en estos procesos se garantizan la transparencia y el respeto por la diversidad, la integridad humana y la privacidad de la información. Estos valores están incluidos en políticas y procesos formales del Banco que son conocidos por los candidatos en los procesos de selección y contratación.

Por otro lado, el Banco promueve el continuo desarrollo personal y profesional de sus funcionarios, lo cual se estipula en la Norma de Recursos Humanos, por lo que periódicamente promueve y comunica Promociones y Rotaciones internas.

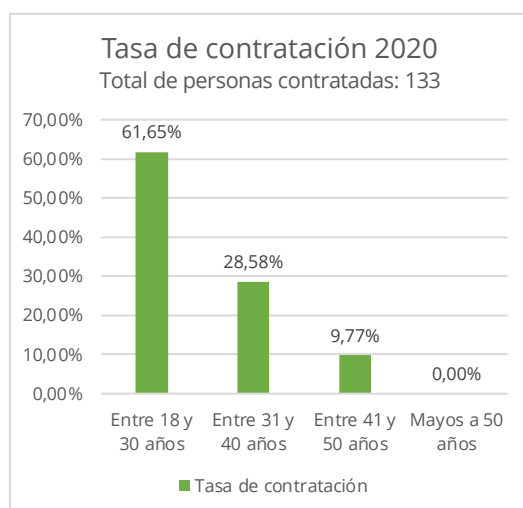
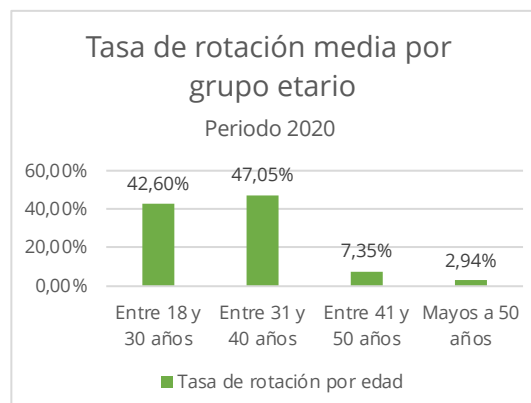
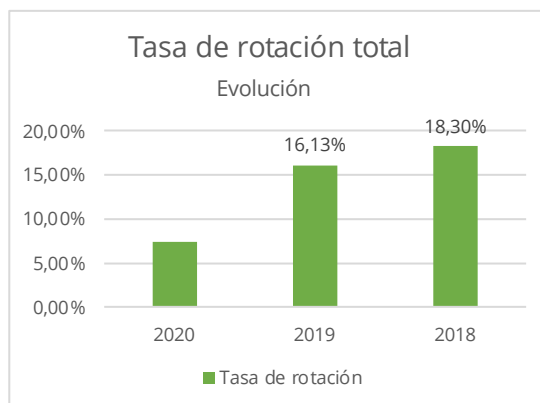
Es por ello que dentro del Clima Laboral se considera lo siguiente:





RESULTADOS

Este año hubo una controlada tasa de rotación. Como se observa en el cuadro, la mayor tasa de rotación promedio, se dio en 2018.



Número de nuevos empleados desglosado por departamento



Respeto a las personas

El Banco asume dentro de su actuar el respeto a la persona y su dignidad, y se alinea con los derechos establecidos en la Constitución Política del Estado y la Declaración Universal de Derechos Humanos adoptada por las Naciones Unidas en 1948 y los instrumentos que de la misma se derivan.

En este sentido, el Banco cumple con las leyes y regulaciones laborales, propicia el respeto por las diferencias, salvaguarda al personal y las instalaciones, promoviendo la igualdad de oportunidades.

Esta alineación se plasma en el código de ética y código de conducta, documentos en los que se menciona que los derechos humanos son las prerrogativas básicas, inherentes y esenciales de las personas que buscan garantizar la dignidad, igualdad y el desarrollo de los individuos.

Remuneración

(GRI 102-35; 102-36; 102-38; 405-2)

La Política de Remuneración salarial busca establecer retribuciones adecuadas de acuerdo con la función, puesto de trabajo y el desempeño de los colaboradores.

En la Gestión 2020 se ha iniciado con la implementación de incentivos en función de KPI asignados a cada Gerencia y Equipos, en línea con la nueva metodología Ágile. Las áreas de soporte y más estratégicas también ingresaron al programa de incentivos, logrando que casi la totalidad de empleados tenga estos incentivos. El Banco cuenta con un modelo de remuneración variable, definida como el pago adicional al salario base o fijo, que se encuentra asociada al cumplimiento de metas determinadas por un conjunto de indicadores de gestión que miden el grado de cumplimiento de los objetivos.

No se ha detectado brecha salarial por cuestiones de género.

Los tipos retribución con los que cuenta la Institución son:

- a) Remuneración. - Para recibir una remuneración el funcionario necesita haber cumplido con las funciones laborales asignadas a su puesto de trabajo.
- b) Cumplimiento de metas. - Ante el cumplimiento de metas alcanzadas se establece el porcentaje monetario a percibir.
- c) La retribución en especie es aquella retribución no económica ni monetaria, sino que ofrece otros beneficios al funcionario.

La escala salarial está basada en un sistema de valoración de cargos y consta de diez niveles salariales, distribuidos en ocho rangos salariales.

El proceso de valoración de cargos se realiza bajo la metodología de Escalas y Perfiles HAY, reconocida por su capacidad de sistematizar y sintetizar las principales variables que hacen a la naturaleza y características de los cargos de una organización.

Esta metodología, considera tres factores determinantes y representativos en relación al peso específico que se puede asignar a un cargo en comparación a otros. Estos factores son: competencia, solución de problemas y responsabilidad.

11,53% gana el ejecutivo con mayor salario frente al salario promedio de empleados.

Formación y desarrollo

(GRI 404-1; 404-2)

El desarrollo profesional y la capacitación es un tema estratégico para el Banco y es por ello que el área de Recursos Humanos impulsa distintas actividades de entrenamiento y capacitación para desarrollar y retener al personal. Desde 2020, venimos promoviendo la formación laboral en metodologías Ágile para actualizar al personal en los nuevos valores de los puestos de trabajo.

El programa de capacitación implementado durante el 2020 permitió garantizar la provisión de un servicio de formación oportuna, integral y permanente, priorizando programas dirigidos al desarrollo transversal de habilidades en puestos que generen mayor impacto para el negocio.

La capacitación y el entrenamiento se establecen en el Plan Anual de Capacitación (PAC), un esquema integrado y cuantificable para rentabilizar la inversión en capacitación a través de un manejo centralizado del contenido y el presupuesto.

El Banco realizó 6 Programas de gestión de habilidades y de formación los cuales fomentan la empleabilidad de los trabajadores.

1. Jornada de Cajeros SCZ: Programa de actualización de conocimientos sobre procesos y normas internas, así como también de fortalecimiento de habilidades en atención al cliente. Por el tema de la pandemia no se realizó jornadas a nivel nacional.

2. Certificación Lead Implementer ISO 22301:2019: Implementar mejores prácticas de continuidad en el Banco.

3. Certificación Int. Gestor Profesional en Gestión del R.O.: Proporcionar un profundo entendimiento de las principales prácticas del marco de gestión del riesgo operacional y de las metodologías utilizadas por diversas instituciones financieras a nivel global.

4. Seminario de Teletrabajo Productivo y Eficaz: Liderar el proceso de transformación mediante el uso de prácticas y estrategias innovadoras y facilitar el proceso de empoderamiento, adaptación y transformación.

5. Programa de Riesgo Financiero: Programa que permite identificar, medir y gestionar los distintos riesgos financieros y operacionales a que están expuestas las entidades financieras.

6. Programa de certificación de puestos: para contar con personal altamente capacitado, asegurando el conocimiento técnico y el desarrollo de habilidades para el desempeño de sus funciones

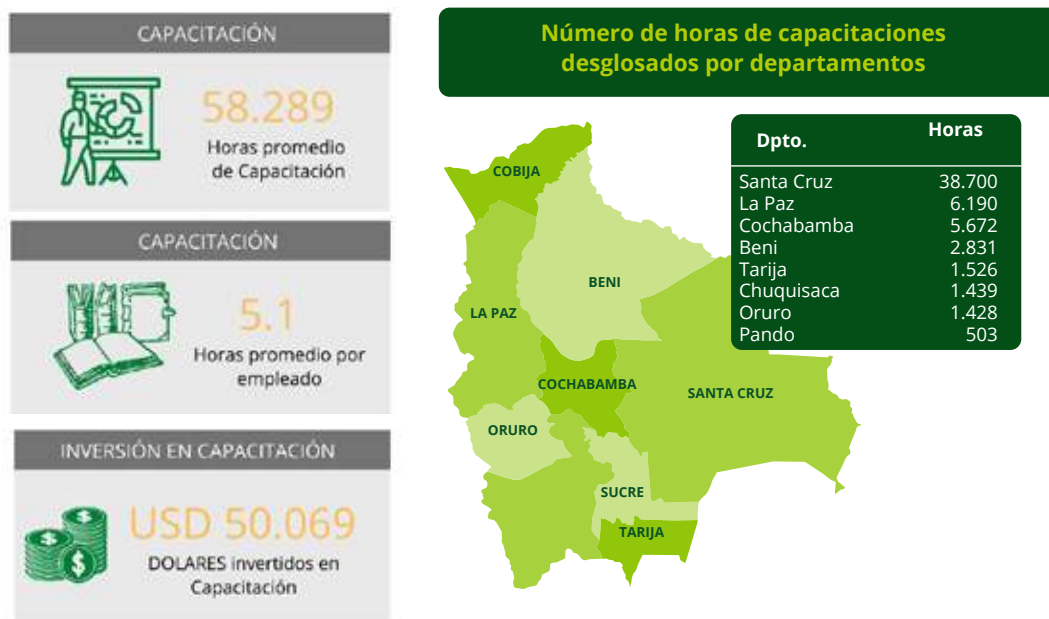
Centro de Formación

El Centro de Formación busca impulsar al personal capacitado, asegurando el conocimiento técnico y el desarrollo de habilidades, así como el desarrollo de programas de entrenamiento y el desarrollo personal del plantel.



RESULTADOS FORMACIÓN 2020

(GRI 404-1)



Gestión del Desempeño

(GRI 404-3)

El Banco Ganadero promueve un equipo con una cultura enfocada en la productividad y eficiencia, a la vez que reconoce y valida a los empleados con mejor desempeño.

Los gerentes de área en coordinación con Recursos Humanos deben planificar, seleccionar, contratar y desarrollar a las personas, de tal forma que se alcance la competencia necesaria para que todas las operaciones puedan llevarse a cabo exitosamente.

La competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para realizar las tareas que definen los trabajos individuales y la calidad requerida en el cumplimiento de las mismas.

Los jefes y gerentes en coordinación con Recursos Humanos deben especificar los niveles de competencia para los trabajos particulares y convertirlos en requisitos de conocimientos y habilidades.

El Banco cuenta con un **proceso de evaluación de desempeño** a través del cual se analizan las responsabilidades y objetivos asignados durante el período de un año. Este proceso se realiza de forma anual al final de cada Gestión.

De acuerdo al procedimiento, el funcionario realiza la auto-evaluación, puntaje que es utilizado como input por el inmediato superior, para proceder con la evaluación del personal a su cargo.

En 2020, el 90.58% del personal cumplió con los criterios del sistema de evaluación de desempeño; frente al 89.6% del personal en 2019.

CUADRO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Número de Empleados 2020	% 2020	2019
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño de la EIF para ingresar al proceso de evaluación	875	90,58%	89.6%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en periodo de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses	37	3,83%	6.1%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo	5	0,52%	0,6%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño	49	5,07%	3,8%
Total		100,00	

Certificación de Puesto de Trabajo

Uno de los objetivos principales del área de Recursos Humanos es garantizar que los funcionarios que ocupen cargos que tengan relación con atención al cliente, deberán certificarse por lo menos una vez al año.

Esta certificación evalúa el conocimiento con el que cuenta la persona en el cargo que se desempeña, además de fortalecer y actualizar los conocimientos técnicos, así como la normativa vigente para el normal desenvolvimiento de la operativa en la atención a clientes.

Periodo	2020	2019	2018
Cantidad de personas certificadas	602	855	757
Porcentaje de personas certificadas	97%	98%	92%

Beneficios laborales

(GRI 401-2)

Beneficios adicionales

Bono por cumplimiento de objetivos: El Banco otorga un incentivo económico de forma mensual o trimestral al personal que tiene asignado objetivos de productividad, comerciales individuales y por oficinas, y en función de la banca por recuperación de cartera asignada.

Bono incentivo: Otorga un incentivo económico al personal que tiene asignado objetivos gerenciales y a los equipos ágiles.

Bono feria: El Banco otorga una compensación económica al personal que es asignado a ferias o eventos corporativos en horarios distintos a la jornada laboral.

Bono facilitador interno: El Banco otorga una compensación económica para el personal que imparte capacitaciones internas.

Bono contabilidad: El Banco otorga una compensación económica para el personal que está asignado en el envío de información ASFI en horarios determinados y pasibles a multas diarias.

- **Bono especial:** El Banco otorga una compensación económica para el personal que este asignado o se le deleguen tareas especiales únicamente con autorización de Gerencia General.

Bono reemplazo: El Banco otorga una compensación económica para el personal que reemplaza un puesto de trabajo de mayor jerarquía que el puesto que desempeña a partir del día 31 del reemplazo (tabla de acuerdo a niveles de cargo).

Bono asignación: El Banco otorga una compensación económica para el personal que cumple una asignación en una ciudad distinta de la que fue contratado.

Bono de transporte: El Banco otorga una compensación económica a quienes realizan gestiones de cobranza de forma recurrente, en compensación a los gastos incurridos en las visitas realizadas a los clientes del Banco.

Asimismo, Banco Ganadero reconoce la importancia de la flexibilidad laboral y personal por ello otorga una licencia para casamientos (2 días) y permisos para trámites personales (hasta 3 horas mensuales).

Además, el Banco dota de un seguro médico privado para cargos gerenciales.

También, contamos con convenios interinstitucionales para otorgar beneficios a funcionarios y sus familiares puedan beneficiarse de descuentos y otras formas de pago en la compra de productos o servicios.

Tarjeta de Crédito para los funcionarios bajo contrato indefinido. - Las Tarjetas para funcionarios se encuentran exentas del costo de mantenimiento y cuentan con tasa y plazos preferenciales. El límite de financiamiento es el equivalente de 1.5 veces el total ganado mensual del funcionario. Con las exclusiones establecidas en el Capítulo II, artículo 464 "Prohibiciones y Restricciones Operativas", inciso c de la Ley de Servicios Financieros, el Banco no podrá otorgar créditos a los directores, síndicos, fiscalizadores internos, miembros del Comité directivo de créditos y otros comités especiales, durante el tiempo que dure su mandato, asesores permanentes, auditor interno, apoderados, demás funcionarios cuyas decisiones puedan comprometer la solvencia del Banco, y con prestatarios vinculados a estas personas.

Anticipos al personal. - El funcionario podrá solicitar el anticipo de un sueldo completo a pagarse en el mismo mes, para paliar situaciones de índole personal debidamente justificadas, previa autorización del Subgerente de Recursos Humanos y Jefe de Administración.

Ropa de trabajo. - El Banco proveerá al personal de atención directa al público o clientes y en función a presupuesto aprobado la dotación en calidad de ropa de trabajo.

Confraternización. - El Banco realiza eventos de confraternización para todos sus funcionarios con motivo de: Aniversario del Banco Ganadero S.A.; Día del Bancario y Fiestas de Fin de Año.

Club Bangan. - La institución apoya al club en actividades deportivas y otras actividades de forma coordinada. Por tratarse de beneficios exclusivos para los funcionarios del Banco Ganadero, al momento del cese de la relación laboral, en consecuencia, cesan los beneficios antes mencionados, debiendo cancelar la totalidad de la deuda en aquellos casos donde este así estipulado.

LICENCIAS POR MATERNIDAD

(GRI 401-3)

- En 2020, 49 funcionarias mujeres tomaron la licencia. De las cuales, 29 estaban en etapa de gestación, y se asignaron 20 adicionales en lactancia.
- 12 funcionarios tomaron la licencia de 3 días hábiles por nacimiento de hijo.
- 28 personas (de 29 que tomaron licencia) retornaron a trabajar en 2020.

Comunicación interna

El Banco impulsa conversaciones cercanas, transparentes y constructivas entre los funcionarios, convencidos de que es la mejor manera de vincularse para generar nuevas y mejores ideas, y potenciar el negocio y el clima de la organización.

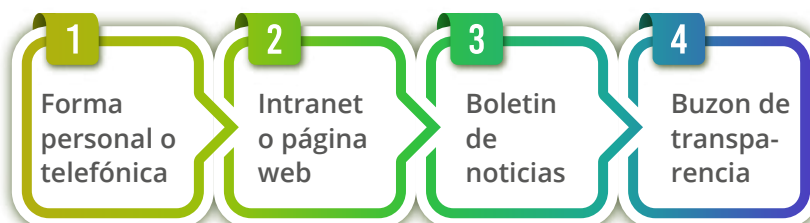
Como Banco tenemos el desafío constante de mejorar nuestra comunicación interna y transmitir al personal la cultura del Banco y promover un ambiente laboral colaborativo y ágil, orientado a resultados positivos.

Por ello contamos con varios canales de diálogo como ser:

- Reuniones (por plataformas/ telefónicas)
- Intranet y Correo electrónico: facilitamos varios canales de comunicación digital para agilizar la relación y eficiencia del trabajo.
- Boletines de Noticias: Elaborado y publicado por Recursos Humanos, con una periodicidad bimestral, es un espacio en el que se comparte información de interés para los funcionarios como ser jornadas de capacitación, convenios interinstitucionales, promociones y descuentos para funcionarios, eventos, artículos relacionados con temas de actualidad, bienestar, y novedades de las distintas plazas entre otros
- Canal de denuncia: El Banco cuenta con canales de denuncia que garantizan la confidencialidad, transparencia, facilidad de acceso y reserva. Todos los funcionarios del Banco deben actuar de acuerdo a las mismas normas y principios éticos y de conducta, descritos en el Código de Ética y Código de Conducta.

Disponemos de estos canales de denuncia para promover una cultura preventiva entre nuestros empleados. Toda persona que conozca un hecho que contravenga las normas y principios éticos o de conducta tiene la obligación de denunciar el hecho.

Los canales definidos para realizar las denuncias son:



Voluntariado Corporativo

V Campaña solidaria

“Día de la Mujer Boliviana – Reconozcamos el valor de cada una de ellas”

La gestión 2020 se caracterizó por mantener vigente el programa de voluntariado corporativo, destacándose la campaña realizada en conmemoración el Día de la Mujer Boliviana, en alianza con organizaciones de la sociedad civil como:

- Aldeas Infantiles SOS en Santa Cruz, La Paz, Tarija, Cochabamba, Sucre y Oruro
- Hogar de Niños en Trinidad
- Asilo Príncipe de Paz en Riberalta
- Asilo de ancianos del SEDEGES en Cobija

Se lograron entregar 259 packs para 259 mujeres que atienden los lugares de acogida anteriormente mencionados. En 2020, tuvimos un total de 577 voluntarios e invertimos en cada pack cerca de Bs 127.00 (ciento veintisiete 00/100 bolivianos) alcanzando un total de Bs 32,893.00 (Treinta y dos mil ochocientos noventa y tres 00/100 Bolivianos como total invertido).

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(GRI 102-41; GRI 403-1; GRI 403-4; GRI 403-8)

El Banco Ganadero impulsa entre sus equipos de profesionales un entorno saludable, priorizando la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud, más allá de las obligaciones normativas vigentes.

Cuenta con un **Comité de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar**, caracterizado por tener una composición paritaria entre funcionario y parte empleadora. Entre sus atribuciones está —fundamentalmente— la de vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos profesionales en la Institución.

Sus miembros representan al **100% de los funcionarios del Banco a nivel nacional** y están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva y operan bajo el marco de la Política de Higiene, Seguridad Ocupacional, Salud y Bienestar.

La subgerencia de Recursos Humanos es el área encargada de coordinar el Comité de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, cuyas acciones están orientadas a temas relacionados a la minimización de los riesgos inherentes al trabajo.

Los comités están compuestos por funcionarios de distintas áreas del Banco, representando al total de funcionarios y tiene como principales temáticas Higiene y Seguridad Ocupacional; Acciones que puedan contribuir al bienestar laboral de los funcionarios y Campañas de salud.

PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD 2020

(GRI 403-3; GRI 403-7)

La gestión 2020 estuvo marcada por la pandemia de COVID-19 y como respuesta a la emergencia se implementó un Comité de Bioseguridad, con el objetivo de proteger la salud de los funcionarios, clientes y público en general; y tomar las medidas de bioseguridad necesarias para prevenir el contagio y control de la propagación del virus SARS-CoV-2. El Banco contrató dos médicos para asesorar en el protocolo y atender a los funcionarios que lo necesitasen.

El Banco también realizó un convenio con un laboratorio privado para realizar pruebas, en el momento de saturación del sistema de testeo de la Caja de Salud.

Durante la gestión 2020, se tomaron las siguientes acciones:

1. Creación del Protocolo de Bioseguridad, el Protocolo de Azafatas COVID – 19 y la Política

de Escritorios Limpios con el propósito de cuidar por la salud de los funcionarios y sus familias, de los clientes y público en general que asiste de forma presencial a las instalaciones.

2. Medidas de control y contención del virus SARS-CoV-2, garantizando así ambientes seguros para el personal, clientes y público en general.

3. Seguimiento y control del uso de los Equipos de Protección Personal (EPP) en todas las áreas y red de oficinas que conforman al Banco Ganadero S.A.

4. Elaboración de un registro y seguimiento del número de casos de nuestros funcionarios que fueron reportados como sospechosos y positivos para Covid – 19.

5. Nuevo Plan Comunicacional (señalética y comunicados informativos e instructivos) para promover cuidados entre funcionarios dentro y fuera de nuestras oficinas.

6. Reuniones periódicas online conversación con Subgerencia de RRHH y supervisor de seguridad y bienestar laboral.

En 2020, 30% del personal realizó teletrabajo, haciendo un promedio de 300 personas.

La tasa de contagio osciló en un 30% de casos positivos por mes, lamentando la pérdida de la vida de una persona.

Actualmente se cuenta con un equipo de **139 brigadistas** a nivel nacional, quienes son capacitados en manejo de extintores, primeros auxilios, prevención de atracos y planes de evacuación.

2. Clientes

Gestión de la atención de calidad

(GRI 103-1 a 103-3)

En 2020, se definieron seis temas materiales o estratégicos vinculados al bienestar de los clientes:

- Satisfacción y experiencia del cliente
- Inclusión y educación financiera
- Accesibilidad (cobertura geográfica, canales de atención)
- Innovación en diseño de producto y gestión del ciclo de vida
- Ciberseguridad y protección datos
- Productos y servicios con valor socio-ambiental

El Banco Ganadero en su calidad de Banco Múltiple, atiende a diferentes mercados y sectores como ser agricultores, ganaderos, comerciantes, industriales, constructores, exportadores, grandes y pequeños empresarios, artesanos y asalariados, todo ello, a través de líneas de negocio diferenciadas. La creciente cartera de negocios, hace que los servicios lleguen a



todo el país con productos especializados para cada sector, con celeridad, eficiencia y una óptima atención al cliente.

En el contexto actual de crisis económica y social causada por la COVID-19 el principal objetivo ha sido continuar apoyando a los clientes, ofreciéndoles las soluciones necesarias para poder continuar sus proyectos y superar estos complicados momentos.

Se puso en marcha ambiciosas iniciativas para proteger la salud de los clientes, asegurar la continuidad de los servicios y ofrecer soluciones para proporcionar liquidez a los particulares y empresas afectados por la pandemia. Asimismo, se aceleró la transformación digital como elemento central para ofrecer soluciones integrales, así como para mejorar el servicio, disminuyendo los tiempos de atención y ofreciendo una alta variedad de funcionalidades que se adaptan a las diversas necesidades de los clientes.

Perfil de los Clientes

Nuestros clientes 2020

425.215



Clientes activos entre personas
jurídicas y naturales

Distribución de depositantes



Composición de la cartera:



Productos y servicios

(GRI 102-2)

La propuesta comercial del Banco Ganadero está constituida por tres líneas de negocio que se traducen en productos y servicios para cada segmento de clientes.

1. BANCA MINORISTA

- 1.1. PERSONAS
- 1.2. MYPE

2. BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA

- 2.1. PRODUCTIVA
- 2.2. EMPRESAS
- 2.3. PYME

3. BANCA INSTITUCIONAL

- 3.1. COMERCIO EXTERIOR
- 3.2. MESA DE DINERO
- 3.3. TESORERÍA

BANCA MINORISTA	
BANCA PERSONAS: Mercado Objetivo: Orientada a la atención de personas naturales. Nacionalidad: Boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia. Calificación según Central de Riesgos: Calificación A. Endeudamiento en el sistema: El cliente no debe tener deuda ejecutadas o castigadas en el Sistema Financiero Nacional ni en entidades NO Financieras. En caso de tener deudas indirectas, las mismas deben estar vigentes.	BANCA MYPE: Mercado Objetivo: Orientada a la atención de personas naturales y/o jurídicas tipificados según normativa ASFI (tamaño de empresa), como Microempresa, con: ventas entre USD 10.000 y USD 400.000 y preferentemente en el sector en Comercio y Servicios. Serán atendidos también a sectores económicos consolidados con perspectivas económicas de crecimiento y favorables que permita operar al Banco en condiciones rentables. Se considerarán principalmente aquellas actividades con demandas de financiamiento, de acuerdo al contexto de la plaza de operación y actividad específica. Nacionalidad: Boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia. Calificación según Central de Riesgos: Calificación A. Endeudamiento en el sistema: Vigente directo e indirecto. El o los prestatarios no deben tener créditos castigados por insolvencia, ni mantener créditos en ejecución o créditos en mora en alguna entidad del sistema existente o en liquidación.

BANCA MINORISTA (CONT.)	
<u>PRODUCTOS Y SERVICIOS:</u> Financiamiento • Casa Propia • Casa Propia Vivienda Social • Casa Propia para residentes bolivianos en USA • Crédito Vehicular AUTOMAX • Crédito Consumo CONSUMAX Ahorro • Apertura de Caja de Ahorro GANADOBLE • Apertura de Caja de Ahorro GANAMAS • Depósito a Plazo Fijo • Cuenta Corriente Seguros voluntarios • Vida Integral (Vida+Accidentes) • Bienes y Mercadería • Multihogar • Sepelio • Vida Mype (Vida+Sepelio) • Protección Tarjetas de Crédito • Protección Tarjetas de Débito • Automotores Individual Seguros vinculados • Cesantía / Desempleo Involuntario • Desgravamen Hipotecario • Incendio y aliados Todo Riesgo/Construcción Tarjetas • Crédito Internacional • Crédito Futuro • Crédito Mujer Vip • Crédito Oro • Crédito Diamond • Crédito Infinite • Débito • Prepagadas Servicios • GanaMóvil • GanaNet • Pago de Servicios • Pago de Centros Educativos • Pago de Tributos Municipales • Débitos Automáticos • Cajas de Seguridad • Giros • Giros Familiares • Cajeros Automáticos • Débito automáticos de otros bancos	<u>PRODUCTOS Y SERVICIOS:</u> Servicios • GanaMóvil • GanaNet • Pago de Servicios • Pago de tributos Municipales • Pago de Expensas • Depósitos Numerados • Débitos Automáticos • Cajas de Seguridad • Cambio de Divisas • Cajeros Automáticos • Giros • Cobranza • Pago a Proveedores • Pago de planillas de sueldo Comercio Exterior • Boleta de Garantía • Avals Bancarios • Carta de Crédito de Importación • Carta de Crédito de Exportación Seguros voluntarios • Bienes y Mercadería • Vida Mype (Vida+Sepelio) • Protección Tarjetas de Crédito • Protección Tarjetas de Débito Seguros vinculados • Desgravamen Hipotecario • Incendio y aliados • Todo Riesgo/Construcción
<u>RESULTADOS BANCA PERSONAS 2020</u> ✓ 11.661 clientes (clientes de consumo e hipotecario de vivienda) ✓ Monto promedio de crédito: USD 951.289 ✓ Monto máximo de crédito: USD 3.799.430	<u>RESULTADOS BANCA MYPE 2020</u> ✓ 7.407 clientes (dato acumulado) ✓ Monto promedio de crédito: USD 16.987 ✓ Monto máximo de crédito: USD 149.964



BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA		
BANCA PRODUCTIVA: Mercado Objetivo: Orientada a la atención de personas naturales y/o jurídicas tipificadas como empresa grande por ASFI. Nacionalidad: Boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia. Calificación según Central de Riesgos: Calificación A. Endeudamiento en el sistema: Vigente directo o indirecto. El o los prestatarios no deben tener créditos castigados por insolvencia, ni mantener créditos en ejecución o créditos en mora en alguna entidad del sistema existente o en liquidación.	BANCA EMPRESAS: Mercado Objetivo: Orientada a la atención de personas naturales y/o jurídicas. Nacionalidad: Boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia. Calificación según Central de Riesgos: Calificación A. Endeudamiento en el sistema: El cliente no debe tener deuda directa en el Sistema Financiero Nacional ni en entidades Financieras no reguladas a excepción del BGA. En caso de tener deudas indirectas, las mismas deben estar vigentes. En base a central de Riesgo Histórica, no debe haber registrado calificación peor que C en más de dos periodos de la CIC Histórica.	BANCA PYME: Mercado Objetivo: Orientada a personas naturales y/o jurídicas, tipificados según normativa ASFI como PYMES. Nacionalidad: Boliviana o extranjera establecida legalmente en Bolivia. Calificación según Central de Riesgos: Calificación A. Endeudamiento en el sistema: El cliente no debe tener deuda directa en el Sistema Financiero Nacional ni en entidades Financieras no reguladas a excepción del BGA. En caso de tener deudas indirectas, las mismas deben estar vigentes. En base a central de Riesgo Histórica, no debe haber registrado calificación peor que C en más de dos periodos de la CIC Histórica.
PRODUCTOS Y SERVICIOS: Financiamiento Líneas de Crédito • Préstamos para capital de operaciones • Préstamos para capital de inversión • Financiamiento Cañero • Warrant Ganadero • Crédito Ganadero • Crédito para Maquinaria • Crédito Lechero Ahorro e Inversión • Caja de Ahorro Clásica • Cuenta Corriente Clásica • Cobranzas Servicios • GanaNet • Pago de Servicios • Pago a Proveedores y Planillas de Sueldo • Pago de Impuestos • Pago de Expensas • Servicio para Instituciones y Condominios • Comercio Exterior - Boleta de Garantía - Garantía de IFC - Avals Bancarios - Carta de Crédito de Importación - Carta de Crédito de Exportación - Cobranzas - Recepción y Venta de Cheques del Exterior	PRODUCTOS Y SERVICIOS: Financiamiento • Línea de Crédito • Tarjeta de Crédito Empresarial • Línea de crédito comercial • Préstamos de inversión • Préstamos de capital de operaciones • Cartas de crédito de importación • Avals Bancarios • Boletas de garantía • Descuento de letras de cambio Ahorro e Inversión • Caja de Ahorro Clásica • Cobranzas • Cuenta Corriente Clásica • Depósitos a plazo fijo (DPFs) Servicios • GanaNet • Pago de Servicios • Pago a Proveedores y Planillas de Sueldo • Pago de Impuestos • Pago de Expensas • Pago de AFPs • Servicio para Instituciones y Condominios • Comercio Exterior - Garantía de IFC - Avals Bancarios - Carta de Crédito de Importación - Carta de Crédito de Exportación - Cobranzas - Recepción y Venta de Cheques del Exterior - Garantía del BID • Depósitos Numerados	PRODUCTOS Y SERVICIOS: • GanaMóvil • GanaNet • Pago de Servicios • Pago de AFPs • Pago de Tributos Municipales y Nacionales • Pago a Proveedores • Débitos Automáticos • Depósitos Numerados • Cambio de Divisas • Giros • Giros familiares • Cajeros Automáticos • Planilla de Sueldos



BANCA EMPRESA Y CORPORATIVA (CONT.)		
RESULTADOS BANCA PRODUCTIVA 2020 ✓ 1.032 clientes de crédito productivo (pueden haber créditos empresariales y PYME). ✓ 41,79% de la cartera es del rubro agricultura y ganadería, seguido por industria manufacturera (26,61%). ✓ 30% de la cartera son Créditos Hipotecarios; 24% son créditos pyme; 31 son créditos empresariales. ✓ Monto de Cartera de crédito productivo: USD 602,61	RESULTADOS BANCA EMPRESAS 2020 ✓ 162 clientes ✓ Monto promedio de crédito: USD 666.309 ✓ Monto máximo de crédito: USD 25.364.431	RESULTADOS BANCA PYME 2020 ✓ 1.289 clientes ✓ Monto promedio de crédito: USD 195.280 ✓ Monto máximo de crédito: USD 4.796.793

BANCA INSTITUCIONAL
Mercado Objetivo: Orientada a la atención de clientes jurídicos que requieren productos y servicios financieros especializados. Nacionalidad: Boliviana o Extranjera establecida legalmente en Bolivia Ofrece soluciones y asesoramiento acorde a las necesidades de empresas, empresarios y comerciantes, para el financiamiento de capital de inversión y operación. Algunos requisitos pueden aplicar en dependencia del servicio. PRODUCTOS Y SERVICIOS: Tesorería Ofrece servicios integrales para la gestión de acciones relacionadas con las operaciones de flujo monetario, ejecución de pagos y cobros y diversas gestiones bancarias. Mesa de Dinero Ofrece servicios ágiles de negociación, compra y venta de activos acciones, monedas, bonos entre otros. Giros y Remesas Un servicio de transferencia accesible, rápido y seguro que permite que migrantes reciban dinero de parte de familiares que están fuera de Bolivia, con el objeto de cubrir gastos básicos. Comercio Exterior Ofrece soluciones integrales dirigidas a atender las operaciones de servicios y productos relacionados con el exterior Seguros Masivos Ofrece servicios integrales dirigidos a la orientación, concientización y posterior protección a clientes que cuenten o no con operaciones de cualquier tipo. RESULTADOS BANCA INSTITUCIONAL 2020 ✓ 7 clientes de Banca Institucional ✓ Total cartera vigente: USD. 14.132

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Puntos de atención

Las oficinas del Banco están ubicadas en ocho de los nueve departamentos de Bolivia. En el contexto de COVID-19, se trabajó para fortalecer los canales de atención digitales, ofreciendo así una amplia cobertura de atención a clientes y usuarios.

El Banco distribuyó sus puntos de atención financiera (PAF) de acuerdo al plan de crecimiento que forma parte de la estrategia.

El criterio para la apertura de un PAF responde principalmente a la demanda de la gama de productos y servicios que el Banco ofrece. Adicionalmente, considera los criterios establecidos por el ente regulador, respetando la asignación de cuotas de apertura de PAF en las

localidades de nula y baja bancarización, permitiendo a estas localidades el acceso a los servicios financieros.

Canales de atención con enfoque en el cliente



Mejora de la experiencia en puntos de atención

Durante 2020, el Banco focalizó esfuerzos para apoyar las acciones y desarrollos que contribuyan a una mejora de experiencia al cliente en puntos de atención físicos.

Grandes hitos de la gestión:

- Cobro de remesas por Aplicación Móvil
- Apertura de cuenta en caja para clientes de remesas
- Emisión de Tarjetas de Débito en caja
- Implementación de Islas de atención Digital
- Lineamiento de productividad de cajeros Humanos
- Mejoras en procesos operativos y administrativos para mantener una óptima disponibilidad del canal de ATMs
- Implementación de nuevos puntos de ATMs a nivel nacional
- Campañas educativas sobre el uso de Ganamovil- Tarjetas de Débito-ATMs
- Islas de Atención Digital: Tienen como finalidad la capacitación continua a los clientes sobre el uso de los canales y servicios de autoatención.

Accesibilidad en oficinas

Con el objetivo de fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos, es que el Banco trabaja en mejorar la accesibilidad de las oficinas. En este sentido, todas las salas de espera de nuestras oficinas a nivel nacional, brindan instalación adecuada para personas con movilidad reducida, personas de la tercera edad y mujeres embarazadas. De igual forma, las oficinas cuentan con un equipo de promotores Te Asesoro que dan soporte en diversos casos.

Asimismo, todas las oficinas, sucursales y agencias cuentan con señalética a efectos de identificar los espacios de atención y accesos para personas con discapacidad. Agregado a ello, el 100% de las oficinas a nivel nacional, cuentan con ambientes separados con cajas para retiro y depósito de volúmenes grandes de dinero para proteger la seguridad física.

Todas las oficinas, sucursales y agencias cuentan con infraestructura adecuada para personas con discapacidad y movilidad reducida.

Transformación del Contact Center

En la gestión 2020 el Banco definió a la transformación digital e innovación como un tema material o estratégico y continuó trabajando con el proceso de digitalización, generando cambios importantes en distintos sectores en beneficio de los clientes.

Se renovó el equipo, transformándose gradualmente desde un Call Center en un “Contact Center”, ampliando los canales y servicios brindados para mejorar las experiencias de los clientes.

Se enmarcaron las soluciones de atención en 3 pilares:

1. Excelencia de servicio
2. Digitalización
3. Eficiencia

Actualmente, se brinda soluciones a un promedio de 2.400 interacciones diarias, cuando en 2019 se recibían aproximadamente 300.

En la gestión 2020 se atendieron por este canal 505.730 interacciones para las cuales se han facilitado opciones de autoservicio, llegando a representar en los últimos meses el 49% de las interacciones.

Mejora de la experiencia en canales remotos

“Diseñar e implementar estrategias de atención por canales remotos; mejorar continuamente el nivel de servicio para una atención de Excelencia enfocada en la experiencia del cliente,” fue otro de punto focal durante 2020.

Grandes hitos de la gestión:

- Lanzamiento del chatbot en WhatsApp, logrando más de 77.000 interacciones. Implementación de la medición NPS y enfoque en las necesidades del cliente, alcanzando altos porcentajes de promotores y recibiendo retroalimentación para la mejora continua.
- Mejoras en el servicio prestado, impulsando capacitaciones, y mejorando las formas de comunicación.
- Mejoras en las plataformas de atención de los agentes
- Uniformación de los canales de atención por el Contact Center
- Definición e implementación de indicadores y métricas del Contact Center para el seguimiento y toma de decisiones.
- Inicio de campañas informativas y comunicacionales para fomentar la cultura de autoservicio en los clientes.

Canales digitales complementarios

Además de la atención personalizada en cada sucursal, los principales canales de atención son la línea telefónica, Whatsapp y el e-mail atendidos por el Contact Center, canal por el cual se atienden consultas acerca de los servicios y productos del Banco.

- GanaNet

Servicio creado pensando en la comodidad de nuestros clientes, mediante el cual usted puede realizar consultas vía internet y operaciones las 24 horas del día visitando nuestra página Web: www.bg.com.bo

419.139 transacciones

- GanaNet Empresa

La aplicación se encuentra disponible para los firmantes autorizados de la empresa. Además de ello, utiliza el mismo código de persona y clave de Banca Virtual y solo puede ser utilizada con dispositivos móviles habilitados por el cliente desde GanaNet, pudiendo cada cliente habilitar hasta 3 dispositivos móviles y bloquear el servicio desde su cuenta en GanaNet, contactando al Banco o en oficinas.

Entre algunas de las transacciones que el cliente puede realizar se encuentran el Pago de AFP, Recepción y envío de giros al exterior, Pago de Sueldos, Pago a Proveedores, Transferencias, Pago de Impuestos (NUEVO), Cobro digital con QR (NUEVO), Manejo de Tesorería y Pago de servicios básicos.

- GanaMóvil

A través de esta aplicación los clientes pueden realizar transacciones en línea, como transferencias, pago de servicios y tarjetas de crédito y visualizar sus extractos de cuentas, de manera fácil y segura.

Por otro lado, es posible ubicar puntos de atención y revisar tiempos aproximados de espera para escoger la mejor alternativa; además, incluye la innovadora función para apertura de cuenta de ahorro (GanaDoble) desde el celular.

Entre algunas de las funcionalidades implementadas la gestión pasada están el acceso al WhatsApp del Banco desde la app, Pagos Simple con QR, Solicitud de créditos y habilitación de compras por Internet.

5.621.031 transacciones

- GanaMóvil Empresas

Con similares funcionalidades a las de GanaMóvil, pero pensada para los empresarios. Facilita la gestión de autorización, ya que no es necesaria la presencia física. Las firmas autorizadas podrán procesar operaciones desde un dispositivo móvil.

- Cajeros Automáticos (ATM)

El Banco cuenta con una red de 151 ATM ubicados en puntos estratégicos de las ciudades donde tiene presencia.

- Kioscos Smart

El Kiosco Smart es un servicio para clientes mediante el cual pueden reponer o renovar la tarjeta de débito, realizar transferencias y consultas de saldos y extracto. Puede ser utilizado sin necesidad de usar tarjeta de débito y sin PIN, porque cuenta con identificación biométrica, permitiendo su operación solo a los clientes que tienen huella digital registrada en el sistema del Banco. Es rápido y seguro porque en pocos segundos el cliente puede autenticar su identidad y realizar consultas y/o transacciones.

GANAMOVIL RECONOCIDA COMO MEJOR APP DE BANCA MOVIL



Fuente: Tienda Google Play, Sistema Android

**+60% recomendaría el Banco a un amigo o familiar
en contexto de pandemia como servicio digital de calidad***

*Datos encuesta aplicada a clientes GanaMóvil

Retención y fidelización de clientes

Con la finalidad de promover la satisfacción de los clientes por los servicios prestados, el Banco cuenta con protocolos de atención al cliente en los diferentes momentos de encuentro o puntos de contacto.

Se promueve un servicio de calidad en la atención considerando los derechos de los consumidores y usuarios financieros siguiendo estándares para la atención presencial en oficina, atención telefónica y otros.

Plan de Calidad

Tradicionalmente, el Banco lleva adelante un Plan de Calidad que consiste en visitas presenciales y es el core del sistema de gestión de la atención- que incluye indicadores de satisfacción para clientes internos (satisfacción de los servicios brindados por las diferentes áreas/-departamentos a los funcionarios de la red de oficinas), e indicadores de satisfacción para clientes externos.

Sin embargo, por efectos del contexto sanitario, se priorizó la atención del cliente externo (cliente financiero), para lo cual se utilizó otra metodología que permita obtener resultados concretos en dicho contexto.

Es así que se utilizó un indicador que mide el nivel de satisfacción del cliente financiero y permite mejorar procesos y servicios y así trabajar bajo un enfoque de mejora continua que repercute en la calidad del servicio ofrecido.

Como resultado, se obtuvo un score (puntaje) de 54 sobre 60 que fue la meta propuesta, considerado un buen puntaje dentro del rango.



Programas de fidelización

En función de los compromisos con nuestros clientes, el Banco cuenta con un programa de fidelización denominado "VAMOS"...

Este programa de beneficios reconoce y otorga puntos a sus tarjetahabientes, para estimular la preferencia y utilización de la tarjeta de crédito Visa. Está dirigido a clientes que cuentan con una Tarjeta de Crédito y el cual consiste en la acumulación de puntos o millas para ser redimidos por pasajes en diferentes rutas nacionales e internacionales.



Por cada dólar de consumo que el cliente realice con su Tarjeta de Crédito del Banco Ganadero ya sea en comercios presenciales o por internet, acumulará 1 punto o milla para ser redimido por el pasaje deseado.



Gestión de reclamaciones

El Banco tiene establecido una serie de procedimientos para atender reclamos relacionados a inconformidades por la atención o servicio recibido.

Todas las oficinas cuentan con un área denominada “Punto de Reclamo” (PR) que tiene por finalidad ayudar a los consumidores financieros en la revisión y resolución de sus quejas.

De igual manera, los consumidores pueden realizar sus reclamos a través del portal web y en la Banca por Internet (GanaNet) y Contact Center (línea gratuita y chat interactivo).

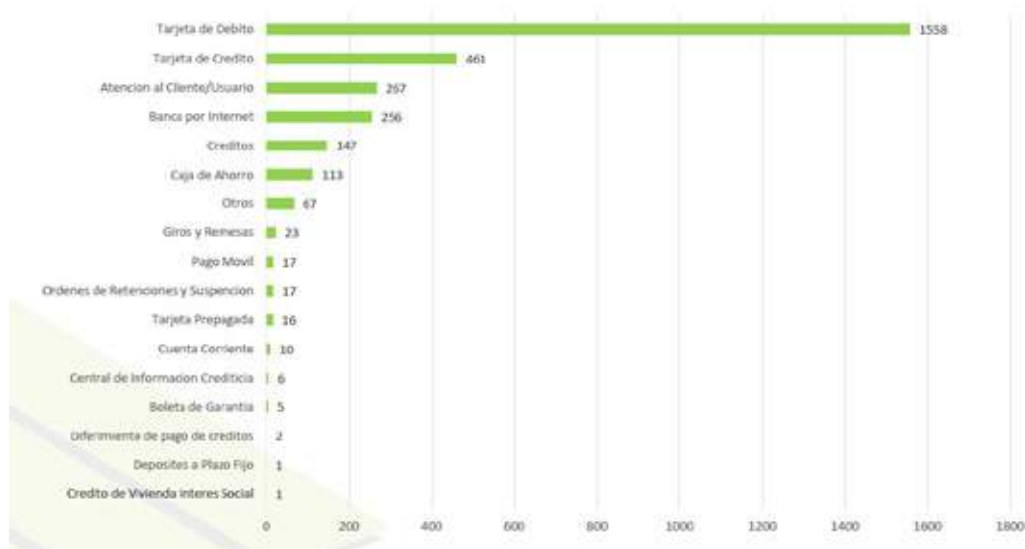
Cantidad de reclamos y quejas



Los reclamos de clientes están relacionados a inconformidades en la atención o en la especificación de algún servicio. Por el contrario, ninguno de ellos estuvo relacionado a discriminación o vulneración de los derechos humanos.



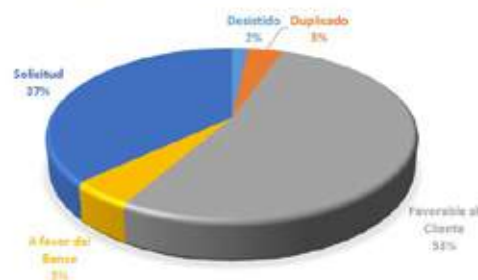
Reclamos registrados por tipo



Resumen de reclamos

Descripción	Datos
Registrados	2967
Solucionados	2638
Pendientes	416
Reclamos terminados en plazo	76.9 %
Reclamos registrados en segunda instancia	45

Estado final del reclamo:



Acciones de mejora

1. Identificar los factores e implementar los ajustes correspondientes a fin de minimizar los eventos de reclamos de las transacciones iniciadas con tarjeta de débito.
2. Implementación de nuevas funcionalidades en banca por internet como una alternativa segura y sin costo para que los consumidores financieros puedan realizar las transacciones que requieran, de forma rápida y segura.
3. Implementación de los Kioskos Smart, canal por el cual los clientes pueden realizar diferentes transacciones y solicitudes

4. Extensión de la red de cajeros automáticos a nivel nacional
5. Mejora continua de nuestros servicios a través del Contact Center para los consumidores financieros, canal por el cual también se pueden recibir reclamos
6. Capacitación continua al personal Front Office (Sub gerentes y Gerentes de Oficina) sobre la adecuada atención al cliente y solución de reclamos
7. Capacitación a los especialistas de reclamos sobre la adecuada atención y gestión de reclamos, tomando en cuenta los criterios de análisis y la normativa vigente

Protección de nuestros clientes

El Banco Ganadero está comprometido con el cumplimiento de la Seguridad Física de las personas, así como el cumplimiento de normas de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar Laboral, analiza y evalúa las situaciones de riesgo de vulneración a los sistemas de seguridad, así como las medidas preventivas y correctivas.

En materia de seguridad física las oficinas cuentan con seguridad permanente, servicio de ambulancia, controles de higiene, simulacros de evacuación y mecanismos de prevención de incendios. De igual manera, se cuenta con la Norma de Seguridad Física que establece lineamientos y condiciones para la Gestión de Seguridad Física, para la prestación de servicios a los clientes y usuarios.

Las políticas de seguridad física están basadas bajo los siguientes principios:

- Protección a la vida de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones del Banco y del personal cuando estos realicen operaciones y/o servicios fuera de las mismas.
- Protección de los activos propios y en custodia, incluida la documentación e información en medios impresos o electrónicos.
- Protección de la imagen institucional.
- Cumplimiento de leyes, normas, reglamentos de seguridad bancaria.
- Capacitación al personal en normas, técnicas y procedimientos de seguridad.

Medidas de protección ante COVID-19

Durante 2020, publicamos el **Protocolo de Bioseguridad** para establecer las medidas de seguridad y protección a los contagios.

Se creó el Comité de Bioseguridad, para hacer seguimiento a los confirmados, así como a las acciones y planes para la contención del Virus, elaboramos planes comunicacionales de educación y capacitación, además de realizar acompañamiento a los confirmados y sospechosos.



Reprogramación y/o refinanciamiento de créditos

Como respuesta a los desafíos económicos consecuencia de la Pandemia de Covid-19, el Banco emitió la Norma "Reprogramación de Cartera con Diferimiento", aprobada por el Directorio, que busca que los prestatarios cuyos créditos registren al menos una cuota diferida en el Banco, puedan realizar la reprogramación de su crédito. De igual manera para los créditos con garantía hipotecaria (inmuebles y/o vehículos) que requieran ampliación de plazo del crédito.

Se establecieron condiciones particulares para la Banca MYPE. En estos casos, los intereses generados en el periodo de gracia serán prorrateados en todo el plazo de la nueva operación reprogramada.

Se capacitó a todo el personal de front office (personal de contacto con el cliente) para asesorar en temas de reprogramación y refinanciamiento. Producto de ello, se contactó al 94% de los clientes para definir su situación.

Digitalización en Pandemia

- Crecimiento del 70% al 90% en transacciones en canales autoservicio.
- Crecimiento en 6 veces la apertura digital de cuentas

RECONOCIMIENTO EN INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Banco fue reconocido en 2020 por el portal informativo InfoRSE, con el apoyo de otros organismos por su compromiso para atender la emergencia sanitaria y haber demostrado en tiempos de crisis un liderazgo en iniciativas que promueven la confianza de los grupos de interés.



Seguridad de la información

En 2020, el Banco definió a la Ciberseguridad y protección datos como un tema material o estratégico para la gestión de RSE.

La Gerencia de Tecnología de la Información acompaña la transformación digital del Banco para proteger los activos, tomando medidas de prevención en la forma en que se gestiona la información, pero otorgando al mismo tiempo alternativas más y otras herramientas corporativas. En 2020, el Banco incorporó diferentes mejoras que elevan la seguridad en los canales Online Banking y Office Banking. De igual manera, se cuenta con doble factor de autenticación para las transacciones virtuales por las distintas plataformas del Banco (Ganamovil, Gananet, ATM, Kioskos y POS).

La Política de Seguridad de la Información establece lineamientos específicos para la gestión de la seguridad de la información en la prestación de servicios del Banco.

La estrategia de seguridad se revisa anualmente a fin de ajustar en los casos que sea necesario, considerando los riesgos internos y externos, tendencias, estado de las leyes, regulaciones y estándares internacionales. El nuevo Plan Estratégico 2025 del Banco, tiene como pilar transversal la meta de fortalecer el ecosistema tecnológico del Banco. Para ello y de forma general se han definido nueve objetivos para el área de Tecnología de la Información:

- Garantizar la disponibilidad de los sistemas con tiempos de respuesta óptimos
- Construir software de alta calidad
- Implementar sistemas fácilmente escalables
- Implementar interfaces de integración con sistemas de terceros
- Incrementar los niveles de automatización en los procesos de TI
- Reducir el TCO de los sistemas informáticos
- Conformar un equipo de profesionales en tecnología altamente calificados
- Conformar un equipo de I+D para aplicar nuevas tecnologías en los servicios financieros
- Implementar funcionalidades innovadoras

Para traducir estos objetivos en acciones específicas se han configurado equipos nuevos y una estrategia a corto y mediano plazo que se hace cargo de los desafíos. En 2020, se modernizó la estructura de gestión del área y su organigrama interno.

Además, se inició en 2020 el Proyecto Actualización Core Bancario a partir de la migración al software Topaz Banking 5.5.

En materia de gestión de riesgos de ciberseguridad se trabajó en la concientización interna y externa del responsable uso de la información en redes sociales y en la página web.

El Área de Riesgo Integral es responsable del mantenimiento y revisión de las políticas y normas del área, en cuyo proceso se asegura que la revisión responde a todo cambio que afecte las bases de la evaluación de riesgos; la aprobación de las mismas es responsabilidad del Directorio.

Transformación digital

En 2020, continuamos con el proceso de transformación digital iniciada en 2019, con la finalidad marcar un nuevo estándar de innovación en el sistema financiero boliviano y entregar a nuestros clientes un servicio superior.

Dentro del proceso de transformación, el Banco ha implementó la metodología ágil en la forma de trabajo diaria donde el cliente es el centro.

A diferencia de la metodología tradicional, Agile quiebra problemas grandes y complejos en pequeños módulos que pueden ser resueltos de manera incremental.

Resultados 2020

- Apertura de cuenta digital (GanaMóvil y Kioscos de autoservicio).
- Solicitud de TD para entrega en domicilio.
- Venta de seguros vía GanaMóvil.
- Implementación de chatbot para atención de consultas vía Whatsapp.
- Colocación de créditos 100% digitales.
- Incorporación de nuevos servicios remotos a través de Contact Center, con un alto nivel de atención.
- Derivación de transacciones a canales de autoservicio, alcanzando un 71% de transacciones por autoservicio.
- Incremento y mejoras en el servicio de pago de planillas.
- Lanzamiento nuevo GanaNet Empresas

Servicio de Ethical Hacking

El área de Seguridad de la Información del Banco Ganadero, durante la gestión 2020 realizó un monitoreo y mitigación de Ataques Cibernéticos mediante herramientas robustas y de última generación. A fin de fortalecer la Seguridad de la Información dentro del Banco, se contrató un Servicio de Ethical Hacking para identificar debilidades que puedan afectar a la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

Resultado de este proceso, se identificaron algunas debilidades que fueron remitidas a las áreas correspondientes para su atención mediante planes de acción, los mismos fueron elaborados especificando un cronograma de actividades para remediar las debilidades detectadas. Dichos planes de acción se encuentran en proceso de desarrollo.

Paralelamente se realizan análisis de vulnerabilidades internas fortaleciendo las medidas de seguridad para aplicativos e infraestructura tecnológica, además de constante capacitación y concientización a funcionarios del Banco y mensajes a clientes con respecto a la Seguridad de la Información.

Por las circunstancias de la pandemia, el Banco implementó medidas de seguridad para brindar a los funcionarios los recursos necesarios y disponibilidad tecnológica a fin de poder realizar teletrabajo de manera segura.

3. Población

Gestión de impactos sociales

(GRI 103-1;103-2;413-1)

En 2020, el Banco definió a la “Inversión y Desarrollo de la Comunidad” como un tema material o estratégico de la gestión de la RSE.

Con el objetivo de contribuir a la solución de problemáticas sociales en las zonas de influencia del Banco, se impulsa alianzas con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) que conocen de cerca la realidad y necesidades de la población.

El Banco gestiona las iniciativas partiendo de las solicitudes de apoyo institucional requeridas por organismos de la sociedad civil; así también en base a la detección y valoración de necesidades y potencialidades de estos organismos. Estas iniciativas -internas o externas- con enfoque de responsabilidad social están alineadas a los objetivos estratégicos del Banco e implican acciones de valor para la comunidad.

El Banco Ganadero define diferentes tipos de abordaje en su trabajo con la comunidad, que van desde auspicios, aportes y convenios de trabajo. El trabajo social se enfoca en tres áreas fundamentales: Arte y Cultura; Educación; Deporte.

Establecemos alianzas con aquellos organismos que:

- Han utilizado metodologías para demostrar las necesidades comunitarias;
- Cuentan con un proyecto o idea de proyecto con impacto social positivo;
- Demuestran la forma en que utilizarán los recursos;
- Cuentan con un mínimo staff de profesionales especialistas o referentes con experiencia demostrada;
- Realicen reportes de sus actividades y logros.

En 2020, se invirtieron 53.247 dólares en acción social

El cuadro siguiente muestra las iniciativas realizadas esta gestión:

Iniciativa	Beneficiario	Objetivo del Banco	Descripción de la iniciativa	Eje
Convenio	Semillero del Club Deportivo Destroyers	Impulsar el deporte entre jóvenes de escasos recursos.	• Apoyo a los jóvenes entre 14 y 18 años en su formación deportiva y desarrollo integral, a fin que puedan integrar las divisiones menores del club y convertirse en futbolistas profesionales con proyección nacional e internacional.	Deporte
Auspicio	Asociación Pro Arte y Cultura (APAC)	Impulsar la difusión de la cultura y la música barroca boliviana.	• Impulso a la promoción y difusión de la cultura y música barroca como patrimonio, a través del evento Festival Internacional de Música Barroca. • Impulso a la promoción y difusión del arte, a través del evento Festival Internacional de Teatro.	Arte y Cultura
Auspicio	Espacio de Arte Manzana Uno	Impulsar la difusión de la cultura y el arte boliviano.	• Promoción y difusión del arte en la sociedad.	Arte y Cultura
Programa de educación financiera	Consumidores financieros y sociedad en general	Proveer educación financiera como una variable crítica para romper el círculo de la pobreza y mejorar la calidad de vida de las personas.	• Capacitación en temáticas relacionadas a los servicios de intermediación financiera, derechos y deberes de los consumidores financieros y la base legal.	Educación

Educación financiera

En 2020, el Banco definió a la Inclusión y educación financiera como un tema material o estratégico para la gestión de la RSE.

El Banco cuenta con un Programa de Educación Financiera gratuito orientado a ampliar el conocimiento de los consumidores financieros acerca de las características principales de los servicios de intermediación financiera, los derechos y deberes de los consumidores.

La gestión 2020 estuvo marcada por el confinamiento, que fue una experiencia nueva para todos en Bolivia, y que demostró, entre otras cosas, que la tecnología en la Banca juega un rol fundamental.

En 2020, la emergencia sanitaria del COVID-19 forzó a adaptar el programa a las medidas de educación virtual a través de la plataforma educativa DESCUBRE, administrada por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).

En este contexto, se realizaron una serie de seminarios virtuales en dos ciclos; el primero con enfoque en el segmento personas, mientras que el segundo con enfoque en el segmento empresas, principalmente pequeñas y medianas.

El objetivo principal es contribuir a que los consumidores financieros sean capaces de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas a su vida cotidiana, personal, familiar y empresarial y con esos conocimientos adquiridos, tener un mejor control de sus recursos a fin de administrarlos de acuerdo a su capacidad financiera y de endeudamiento.

Iniciativas de educación financiera

NOMBRE DEL SUBPROGRAMA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	ACTIVIDADES 2020
Productos digitales para empresas	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	El proyecto estuvo compuesto por temáticas relacionadas a los productos digitales para empresas: - GANANET EMPRESAS - GANAMÓVIL EMPRESAS	Clientes de Banca Empresas	Webinar (Capacitación on line) con exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuestas a consultas. Abril 2020
Cobros QR	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	El proyecto estuvo compuesto por la temática relacionada al registro, pagos y cobros de los códigos QR.	Clientes de Banca Empresas	Webinar (Capacitación on line) con exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuestas a consultas. Junio 2020
El ABC de los Créditos de Vivienda	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	El proyecto estuvo compuesto por la temática relacionada a los créditos hipotecarios de vivienda: • Crédito de vivienda • Crédito de vivienda social • Seguros complementarios	Participantes y asistentes a la Feria Virtual ExpoInmobiliaria	Webinar (Capacitación on line) con exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuestas a consultas. Septiembre 2020.
Tarjetas de Crédito	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos. Foco en Tarjetas de Crédito.	Clientes GanaSueldo	Webinar (Capacitación on line) con exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuestas a consultas. Junio 2020.

Iniciativas de educación financiera (Cont.)

NOMBRE DEL SUBPROGRAMA	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	ACTIVIDADES 2020
Productos y servicios financieros	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	Capacitación en Servicios de Comercio Exterior.	Estudiantes universitarios.	Webinar (Capacitación on line) con exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuestas a consultas. Julio 2020.
Medidas de seguridad y prevención	Dar a conocer las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos, aplicaciones, beneficios y riesgos.	El proyecto estuvo compuesto por una temática puntual que permite a los participantes conocer acerca de las medidas de seguridad y prevención. Temática: Seguridad en medios de pago digitales.	Segmento Personas	Webinar (Capacitación on line) con exposición de casos prácticos apoyada por presentación y respuestas a consultas. Junio 2020.
Canales de atención alternativos			No se ejecutó (por el contexto sanitario). Sin embargo se compensó con los ciclos de Webinar con ASOBAN.	
Defensa del consumidor			No se ejecutó (por el contexto sanitario). Sin embargo se compensó con los ciclos de Webinar con ASOBAN.	
Finanzas responsables			No se ejecutó (por el contexto sanitario). Sin embargo se compensó con los ciclos de Webinar con ASOBAN.	
Legitimación de ganancias ilícitas			No se ejecutó (por el contexto sanitario). Sin embargo se compensó con los	



Iniciativas de difusión de información

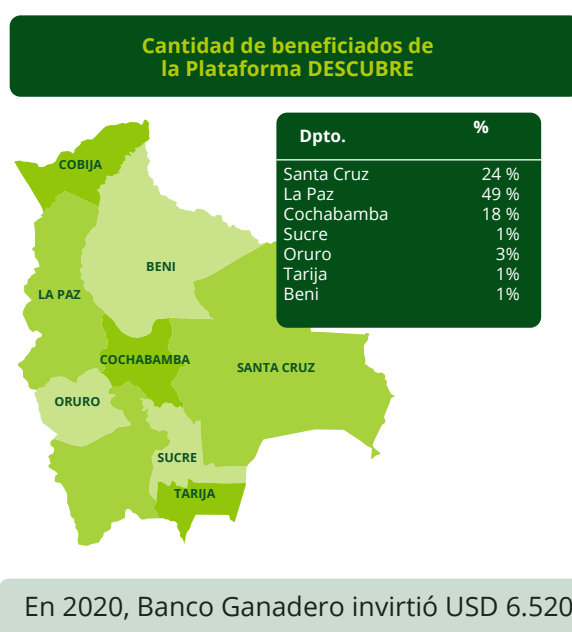
Nombre del subprograma	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	BENEFICIARIOS	ACTIVIDADES 2020
Descubre	Promover la plataforma de educación financiera Descubre.	El proyecto estuvo enfocado en difundir los módulos educativos que ofrece la plataforma educativa DESCUBRE.	Población general.	Posteos a través de redes sociales (Facebook). Temática: Módulos de la plataforma Descubre. Febrero 2020.
Conformación del sistema financiero	Dar a conocer el rol que juega la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), así como también dar a conocer la normativa.	El proyecto estuvo enfocado en difundir la conformación y función del sistema financiero a través de dos temáticas relacionadas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).	Seguidores de Facebook.	Posteos en redes sociales (Facebook) y presentación en portal web. Temática: Rol de ASFI. Febrero 2020.
Consumidor financiero	Dar a conocer los derechos y obligaciones del consumidor financiero	El proyecto estuvo enfocado en difundir información pertinente para el consumidor financiero, incluyendo a personas con capacidades diferentes.	Cientes Banca Personas y visitantes del portal web.	Posteos en redes sociales oficiales y presentación en portal web. Temática: Derechos y obligaciones del consumidor financiero. Tipos de reclamo. Atención a personas con discapacidad. Abril a Mayo 2020.
Seguridad y prevención	Difundir consejos de seguridad y prevención de fraudes en la banca y electrónica.	El proyecto estuvo enfocado en difundir temáticas relacionadas a la ciber seguridad, principalmente en la Banca electrónica.	Cientes tarjetas de crédito.	Envío de Mailing. Temática: Riesgos en ciber seguridad. Junio 2020.
Finanzas responsables	Proveer consejos relacionados principalmente al ahorro.	El proyecto estuvo enfocado en difundir información relacionada a unas finanzas responsables	Cientes y usuarios y seguidores de Facebook.	Presentación en portal web. Temática: Ahorro. Julio 2020
Canales de atención	Dar a conocer los distintos canales de atención al público.	El proyecto estuvo enfocado en difundir la diversidad de Canales complementarios de atención con los que cuenta la banca.	Cientes Banca Personas.	Presentación en portal web y envío de Mailing. Temática: Banca Móvil. Kioscos. Noviembre 2020
Medios de pago	Difundir los distintos medios de pago	El proyecto estuvo enfocado en difundir información relacionada a los distintos medios de pago.	Población en general.	Posteos en redes sociales (Facebook). Temática: Manejo de tarjetas. Noviembre 2020
Productos y servicios	Difundir los productos y servicios que ofrece la banca.	El proyecto estuvo enfocado en difundir información pertinente acerca de los diferentes productos y servicios que ofrece el sistema financiero.	Cientes y usuarios Banca Empresas.	Portal web. Temática: Comercio exterior. Giros y Remesas. Noviembre y diciembre 2020

Plataforma educativa DESCUBRE

Primer programa interactivo de educación financiera de Bolivia

Esta herramienta innovadora integra teoría y práctica de manera simple, a través de la cual se pueden establecer metas, administrar las finanzas y conocer el sistema financiero boliviano.

Desarrollada por ASOBAN en coordinación con los Bancos asociados, donde el Banco Ganadero forma parte activa del Comité de Imagen y Educación Financiera y coadyuva a su puesta en marcha.



Ciclo 1 Educación Financiera:

Temáticas del ciclo:

- Pago de bonos (Canasta Familiar, Renta dignidad, Bono Juana Azurduy, Universal, Discapacitados)
- Diferimientos de créditos
- Transferencias electrónicas
- Uso de cajeros automáticos
- Seguridad en medios de pagos digitales
- Firma Digital y sus beneficios
- Pagos con QR
- Giros
- E-commerce
- Productos y Servicios en el Comercio Exterior

Ciclo 2 Educación Financiera:

Temáticas del ciclo:

- La importancia del ahorro para tiempos de crisis
- Cómo emprender en época de pandemia
- Fondos de inversión
- Pago de planillas
- Firma Digital y sus beneficios
- Manejo del Estrés: Familia, trabajo e individualidad
- E-commerce
- Educación Financiera para jóvenes PYMES
- Banca por internet y Banca móvil
- Tarjeta de crédito y cómo funciona

En total fueron 21.903 personas capacitadas

4. Proveedores

(GRI 102-10; GRI 102-9; GRI 204-1)

Compra a empresas locales para el desarrollo comunitario

Consideramos a los proveedores como un grupo de interés que es parte importante del éxito de nuestra gestión, por lo que buscamos generar relaciones de confianza y promoción del trabajo local. Asimismo, en 2020 se definió a la gestión de proveedores como un tema material o estratégico, aunque de baja relevancia.

El Banco procura contratar proveedores nacionales, salvo casos específicos que no contemos con personal calificado en el mercado local.

Prácticas de selección, contratación y evaluación

El Banco cuenta con distintas herramientas para garantizar la transparencia en los procesos de selección y contratación de proveedores, otorgando igualdad de posibilidades entre todos, priorizando la contratación de proveedores nacionales.

El proceso de selección de un proveedor incluye políticas y lineamientos que aseguran el cumplimiento de las normativas internas, así como de nuestros principios y valores.

La evaluación del proveedor se realiza en base a los siguientes criterios y de acuerdo al resultado obtenido se realiza la renovación del contrato:

- Cumplimiento de los plazos del servicio prestado o producto entregado
- Flexibilidad del proveedor
- Calidad del servicio o producto
- Nivel de competencia esperado
- Apego al código de ética y conducta

Nuestros proveedores firman una cláusula de ética incluida en su contrato, lo que establece un marco de sanas prácticas de comportamiento comercial.

El Banco realiza auditorías internas para la gestión de compras y cuenta con una Norma de gastos e inversiones que regula esta gestión.

- Pagos a proveedores de capital en 2020: USD \$5.545.044
- 94,42% son proveedores nacionales

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Gestión de impactos ambientales

(GRI 103-1;103-2)

En 2020, se definieron tres temas materiales o estratégicos vinculados al desempeño ambiental del banco. Sin embargo, todos fueron de baja prioridad:

- Gestión ambiental
- Conciencia ambiental en grupos de interés
- Productos y servicios con valor socio-ambiental

Trabajamos en procesos y herramientas más eficientes de gestión que nos permiten minimizar nuestro impacto ambiental directo con foco en la reducción del consumo de energía y el reemplazo de las fuentes que utilizamos por fuentes de energía renovable.

Línea de tiempo de la instalación de paneles fotovoltaicos en la red de oficinas:

2017

Prueba piloto, primer sistema fotovoltaic
Of. Roca y Coronado.

2018

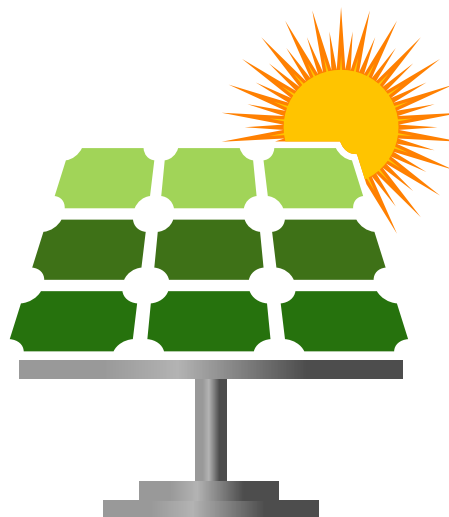
Primeros resultados
Of. Roca y Coronado.

2019

Segundo sistema fotovoltaic
Of. Norte.

2020

Decisión de construir Edificio ecológico y
certificar EDGE.



- INVERSIÓN EN DESEMPEÑO AMBIENTAL USD 79.532,42

Asimismo, se reemplazó toda la iluminación de los puntos de atención (PAF) a nivel nacional para adoptar la tecnología Led; también se instalaron equipos de aire acondicionado con gas ecológico r410 en nuevas edificaciones y temporizadores.

CERTIFICACIÓN DE EDIFICIOS CORPORATIVOS

En el marco de su sistema de gestión ambiental, este año el Banco inició un plan de certificación ambiental con la metodología de construcción sostenible EDGE y junto a un consultor externo medioambiental se trabajará en certificar sus edificios en eficiencia energética.

EDGE fue creado por la Corporación Financiera Internacional, miembro del Grupo del Banco Mundial como una herramienta de transformación que es rápido y fácil de usar.

En la gestión 2020 se proyectó un plan de certificación en 4 etapas, iniciando con la sucursal de Santa Cruz con un proceso de diagnóstico.

Además, se impulsaron las siguientes iniciativas:

- Instalación de Sistema fotovoltaico en oficinas
- Cambio a Iluminación LED para 4 nuevos Autocajeros en Santa Cruz.
- Cambio de sistema de aire acondicionado en 3 agencias para mejorar eficiencia.

DIGITALIZACIÓN COMO MEDIDA DE EFICIENCIA AMBIENTAL

En 2020 se mantienen las medidas digitales para reducir el consumo de papel, como ser la digitalización de folletos; campañas de sensibilización y promoción de buenas prácticas ambientales mediante correo electrónico a todo el personal; el reemplazo de los extractos físicos por electrónicos y el módulo de compras on-line.

Finalmente, pero no menos importante, se continúa con una medida instaurada en la red de cajeros automáticos (ATM) que permite al cliente la opción de imprimir o ver en pantalla el extracto bancario o la impresión del mismo en un tamaño reducido.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

(GRI 103-1; 201-1; 201-2; 203-1; 203-2)

En 2020, se definieron dos temas materiales o estratégicos vinculados al desempeño económico del banco:

- Rentabilidad y solvencia
- Desempeño económico

La evolución de los principales indicadores del Banco, aseguran su solidez y solvencia, las actividades del Banco son desarrolladas de acuerdo con políticas prudentes de administración, acompañadas de un servicio personalizado, ágil y moderno para satisfacer las necesidades de sus clientes.

DATOS SOBRE DESEMPEÑO FINANCIERO

PATRIMONIO	Unidad de medida	2020	2019	2018
ACTIVOS	Miles de dólares	2.081.348	1.960.089	1.787.181
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	Miles de dólares	1.477.698	1.357.891	1.297.005
UTILIDADES NETAS	Miles de dólares	12.028	16.200	13.732
UTILIDADES DEL PERIODO	Miles de dólares	12.028	16.200	13.732
CARTERA VIGENTE	Miles de dólares	1.455.407	1.404.565	1,280,153
CARTERA BRUTA	Miles de dólares	1.473.549	1.469.632	1,299,723

DATOS SOBRE DESEMPEÑO ECONÓMICO 2020 (GRI 201-1)	Expresado en dólares
Valor Económico Generado y Distribuido	\$ 106.122.893
i.Valor económico directo generado (Ingresos)	\$ 57.874.136
ii.Valor económico distribuido: costes operacionales	\$ 20.251.123
iii.Valor económico distribuido: salarios y beneficios de los empleados	\$ 22.452.590
iii.Valor económico distribuido: pagos a proveedores de capital	\$ 5.545.044
ii.Valor económico retenido	\$ 9.625.378

TABLA GRI

Índice de contenidos de GRI		
Estándar GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA/NOTA
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN GRI 102 CONTENIDOS GENERALES		
102-1	Nombre de la organización	15
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	17, 65 - 68
102-3	Ubicación de las oficinas centrales	15, 16
102-4	Ubicación de las operaciones	15, 16
102-5	Propiedad y forma jurídica	22, 23
102-6	Mercados atendidos	16
102-7	Escala de la organización	18
102-8	Información acerca de los empleados y otros trabajadores	18
102-9	Cadena de suministro	18, 86, 87
102-10	Cambios significativos a la organización y su cadena de suministro	86, 87
102-12	Iniciativas externas	40
102-13	Membresías en asociaciones	40
ESTRATEGIA		
102-14	Declaración de la máxima autoridad y ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6, 7
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	27 - 30
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	21, 22
GOBERNANZA		
102-18	Estructura de gobernanza	22, 23
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, sociales y ambientales	44 - 47
102-22	Composición de órgano de gobierno y comités	22, 23
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	22, 23
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósito, valores y estrategias	24, 25
102-29	Identificación y gestión de impacto económicos, ambientales y sociales	27 - 31
102-30	Efectividad de los procesos de gestión de riesgos	27
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	44 - 47
102-35	Políticas de remuneración	55
102-36	Proceso para determinar la remuneración	55
102-38	Ratio de compensación anual	55
RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Lista de los grupos de interés	37
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	62, 63
102-42	Identificando y seleccionando grupos de interés	37- 39
102-43	Enfoque para la relación con los grupos de interés	37 - 39
102-44	Temas e inquietudes clave planteados	37 - 39

ANTICORRUPCIÓN		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados a la corrupción	No se cuenta con la información
205-2	Comunicación y capacitación acerca de políticas y procedimientos anticorrupción	30, 31
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y acciones tomadas	No se confirmaron casos
MEDIO AMBIENTE		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	88
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	88
PRÁCTICAS LABORALES		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	50
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	51
GRI 401: EMPLEO 2016		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	53, 54
401-2	Beneficios brindados a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo	59, 60
401-3	Permiso parental	60
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	57
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	56
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	57, 58
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	24, 51, 52
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	62, 63
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	62
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD LABORAL 2018		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	62, 63
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	62, 63
403-3	Servicios de salud en el trabajo	62, 63
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	62
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	62, 63
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	62, 63
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados	62, 63

DERECHOS HUMANOS		
408-1	Las operaciones y proveedores en riesgo considerable de incidentes de trabajo infantil	No se registra trabajo infantil
DIMENSIÓN SOCIAL		
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	80
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	80
413-1	Operaciones con relación con la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	81- 86
415-1	Aportes políticos	No se realizan aportes a partidos políticos
419-1	Incumplimiento con leyes y normas en el ámbito social y económico	No se registran incumplimientos



Este informe se publica de manera digital en el sitio web

