



Universidad Iberoamericana, UNIBE

Facultad de Negocios

Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Banco Bhd León en el periodo
septiembre-diciembre 2021

Sustentantes:

Angela Silvestre 19-0154

Daniela Marcel Junquera 19-0182

Proyecto Final para optar por el título de Licenciado en Administración de Empresas

Asesora:

Rosa Rijo Jimenez

“Los conceptos expuestos en la
presente investigación son de la
exclusiva responsabilidad de los
sustentantes de la misma”

Santo Domingo, D.N

República Dominicana

1ero de diciembre, 2021

Índice	
Agradecimientos.....	7
Resumen Ejecutivo.....	8
Introducción.....	9
1. Antecedentes.....	10
1.1 Título.....	10
1.2 Planteamiento del problema.....	10
1.3 Objetivos	10
Objetivo General.....	11
2. Revisión de Lectura y Estudios Previos.....	12
2.1 Literatura profesional y académica.....	12
2.1.1 Concepto de Responsabilidad Social	12
2.1.2 Tipos de Responsabilidades Sociales	12
2.1.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible.....	13
2.1.4 Concepto de Iniciativa.....	14
2.1.5 Concepto de Responsabilidad Social Corporativa.....	14
2.1.6 Concepto de Plan de Responsabilidad Corporativa.....	15
2.1.7 Concepto de Responsabilidad Social Empresarial.....	15
2.2 Estudios Previos.....	15
2.2.1 ISO 26000 Responsabilidad Social.....	15
2.2.2 Concepto de ISO 26000.....	16
2.2.3 Principios de la Norma ISO 26000.....	16
2.2.4 Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social de una Organización establecida por ISO 26000.....	17

2.2.5 Origen de la Responsabilidad Social Empresarial.....	17
2.2.6 Responsabilidad Social en República Dominicana.....	18
2.3 Herramientas y procesos.....	19
2.3.1 Pasos para el diseño de un Plan de Responsabilidad Corporativa.....	19
3. Generalidades.....	20
3.1 Descripción.....	20
3.2 Historia y evolución.....	20
3.3 Principales productos.....	21
3.4 Naturaleza de los clientes.....	30
4. Marco Organizacional.....	31
4.1 Estructura Organizacional.....	31
4.2 Políticas y Procedimientos.....	32
4.3 Código de Ética/Conductas/Manual de Crisis.....	33
4.4 Informe de Sostenibilidad.....	37
5. Marco Legal.....	39
5.1 Aspectos Legales.....	39
5.2 Registro de Nombre.....	39
5.3 Nombre.....	39
5.4 Constitución o Reglamentos.....	39
6. Marco Estratégico.....	40
6.1 Grupo de interés.....	40
6.2 Visión.....	42
6.3 Misión.....	42

6.4 Valores.....	42
6.5 Cultura Organizacional/Análisis de Materialidad/Modelo de gestión estratégica..	43
6.5.1 Cultura Organizacional.....	43
6.5.2 Análisis de Materialidad.....	43
6.5.3 Modelo de Gestión Estratégica.....	44
7. Análisis de la Gobernanza de la organización	44
7.1 Análisis de los Derechos Humanos.....	44
7.1.1 Debida Diligencia.....	44
7.1.2 Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos.....	45
7.1.3 Discriminación y Grupos Vulnerables.....	46
7.1.4 Derechos Civiles y Políticos.....	46
7.1.5 Derechos Económicos Sociales y Culturales.....	47
7.1.6 Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.....	48
7.2 Análisis de las prácticas laborales.....	48
7.2.1 Trabajo y Relaciones laborales.....	48
7.2.2 Condiciones de trabajo y Protección Social.....	49
7.2.3 Diálogo Social.....	50
7.2.4 Salud y Seguridad Ocupacional.....	50
7.2.5 Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo.....	52
7.3 Análisis del Medio Ambiente.....	53
7.3.1 Prevención de la contaminación.....	53
7.3.2 Uso Sostenible de los Recursos.....	53
7.3.3 Mitigación y Adaptación al cambio climático.....	54

7.3.4 Protección del Medioambiente y Biodiversidad.....	55
8. Analisis prácticas justas de operación.....	56
8.1.1 Anticorrupcion.....	56
8.1.2 Participación Política Responsable.....	58
8.1.3 Competencia Justa.....	58
8.1.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.....	59
8.2 Análisis asuntos de consumidores.....	59
8.2.1 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.....	59
8.2.2 Consumo sostenible.....	60
8.2.3 Servicio y atención al cliente, resolución de quejas.....	60
8.2.4 Protección y privacidad de los datos de los consumidores.....	61
8.2.5 Acceso a servicios esenciales.....	62
8.2.6 Educación y toma de conciencia.....	63
8.3 Análisis de la participación con la comunidad.....	65
8.3.1 Participación activa con la comunidad.....	65
8.3.2 Educación y cultura.....	66
8.3.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades.....	67
8.3.4 Desarrollo y acceso a la tecnología.....	67
8.3.5 Generación de riquezas e ingresos.....	68
8.3.6 Salud.....	68
8.3.7 Inversión social.....	69
8.3.8 Empresas referentes en el sector.....	70
9. Diagnóstico de la Situación actual.....	72
9.1. Análisis interno.....	72

9.2 Mapa de Procesos.....	73
9.3 Análisis de sistemas, políticas y prácticas.....	74
9.4 Análisis Externo.....	74
9.5 Identificación de grupos de interés.....	76
9.6 Benchmarking sectorial.....	76
9.7 Retroalimentación de la empresa.....	78
10. Planificación estratégica.....	79
10.1 Misión y visión.....	79
10.1.2 Políticas.....	79
10.1.3 Áreas y ámbitos prioritarios de intervención.....	80
10.2. Planificación Operativa.....	81
10.2.1 Objetivo general.....	81
10.2.2 Objetivos Específicos.....	81
10.2.3 Metas a alcanzar.....	82
10.2.4 Plan de acción a corto, mediano y largo plazo.....	82
10.2.5 Responsabilidades.....	84
10.3 Implementación.....	86
10.3.1 Capacitación y formación de actores aliados.....	87
10.3.2 Desarrollo esquema de control para documentar.....	87
10.3.3 Definición de cronograma de implementación y registro.....	89
10.4 Comunicación.....	90
10.4.1 Desarrollo de estrategia y plan de comunicación.....	90
10.4.2 Informe de sostenibilidad.....	91

10.5 Seguimiento y Medición	92
10.5.1 Definición de indicadores.....	92
10.5.2 Desarrollo plan de seguimiento y monitoreo.....	93
10.5.3 Revisión y Mejora.....	93
10.5.3.1 Revisión por la dirección.....	93
10.5.3.2 Realizar ajustes y mejoras.....	94
11. Presupuesto vinculado al plan de responsabilidad social empresarial	94
11.1 Análisis de retorno sobre la inversión.....	94
11.2 Alineación Personal.....	95
11.3 Mapa Estratégico.....	96
12. Conclusiones	97
12.1 Aspectos Concluyentes.....	97
12.2 Recomendaciones Generales.....	97
Referencias	98

Agradecimiento

Agradezco a cada profesor que hizo esto posible y el esfuerzo que tuvieron para darnos todos los días, que a pesar de las dificultades hicieron todo posible desde sus hogares. Gracias por el aprendizaje y la dedicación de cada uno de ustedes para formarnos como profesionales y seguir adelante en la vida.

A mis padres, que me dieron la oportunidad de vivir esta experiencia, por el incondicional apoyo, por estar ahí cada día y guiarme durante este trayecto.

Gracias UNIBE por estos 3 años y 4 meses llenos de felicidad, de alegría, de llantos pero sobre todo de aprendizaje. Gracias a la familia que me regaló unibe: Cesar, Miguel, mis amigas de mercadeo, por hacer de esto cada año mas facil y llenos de momentos inolvidables que permanecerán por siempre.

A mi compañera de tesis Angela Silvestre, mi soporte en cada momento, por siempre acompañarme y hacer esto posible.

Daniela Junquera

Quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir con mis metas y llegar hasta el último reto de la carrera.

Agradecer a los profesores por su esfuerzo y dedicación que entregaron a cada clase para nuestro aprendizaje a pesar de los cambios que vivimos por la pandemia. Todos vivimos un reto durante estos tiempos que fue cumplido de la mejor manera. Gracias a la comunidad UNIBE por brindarnos un segundo hogar lleno de alegrías, desesperaciones, tristezas, entusiasmo y por todas las emociones de todos estos años que llegaron a su fin. Quiero agradecer a mis padres por todo el apoyo durante estos años, así como también a mis amigos que fueron mis acompañantes durante este trayecto apoyándome en cada paso realizado. Finalmente, gracias a mi compañera Daniela por acompañarme durante este transcurso de la carrera y estar presente en las alegrías y tristezas que pasamos juntas.

Angela Silvestre

Resumen Ejecutivo

Este trabajo se basa en la responsabilidad social moral del Banco BHD León y tiene como objetivo crear una visión 360 a las iniciativas de Responsabilidad Social Moral del Banco, asimismo brindando un mayor soporte con diferentes iniciativas y metas alcanzar para poder que la empresa continúe siendo una de las empresas líderes en el sector financiero de responsabilidad social moral, así como también tener el apoyo de empresas internacionales con reconocimientos de responsabilidad social a nivel mundial.

Para llevar a cabo este proyecto final, se utilizaron herramientas y los procesos como el análisis interno y externo, donde se pudo obtener resultados los cual nos ayudaron a evaluar las debilidades y amenazas que presenta el Banco BHD en la actualidad. Finalmente, se propusieron metas y objetivos basados en un presupuesto general para poder aportar nuevas ideas de mejora a las iniciativas implementadas y así como también nuevas ideas que se puedan implementar en el futuro para que el banco siga creciendo en el ámbito de responsabilidad social moral a nivel nacional e internacional.

Introducción

En el presente trabajo se expondrá las iniciativas implementadas por el Banco BHD León, donde se realizará una visión 360 sobre cada una de estas, con el fin de analizar e identificar las debilidades y amenazas de las iniciativas. De este modo, se podrá implementar las nuevas ideas de mejora para mejorar la eficiencia y productividad de estas, así como también se debatirán las nuevas ideas de iniciativas para implementar en el Banco para que se obtenga un mayor alcance sobre la responsabilidad social moral del Banco en el país y a nivel internacional.

1. Antecedentes

1.1 Título

Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Banco Bhd León en el periodo septiembre-diciembre 2021 en la República Dominicana.

1.2. Planteamiento del problema/ Análisis de la situación actual

La responsabilidad social empresarial es el compromiso y las obligaciones que tiene cada organización con el medio ambiente en que lo rodea y la sociedad que hace parte, es decir una contribución y voluntaria al progreso social, económico y ambiental por parte de las empresas, con el objetivo de mejorar la situación competitiva y determinante.

En República Dominicana, “según investigaciones realizadas por Alianza ONG (empresa consultora empresarial), de una muestra de 71 empresas a nivel nacional el 25% de estas tienen un alto grado de adopción de RSE y un 28% avanza en esa dirección, lo que significa mejores prácticas e intervenciones sociales relacionadas con programas de desarrollo.”(Germosen 2013).

“El total de casos de Responsabilidad Social Empresarial en el 2006 en República Dominicana fueron: 2.2% en el área de ancianos, 4.3% en apoyo a grupos religiosos, 5.7% en arte/cultura, 6.5% en asistencia social, 0.4% en bienestar familiar, 15.7% en desarrollo comunitario, 3.5% en drogadicción/delinuencia, 17.8% en educación, 4.3% en infancia, 0.4% en ingreso familiar, 9.6% en medio ambiente, 2.2% en mujer, 3.9% en personas con incapacidad, 5.2% en recreación/deportes, 13% en salud, 1.3% en seguridad ciudadana, 3.0% en vivienda, y un 0.9% en otras áreas”. (2008, ALIANZA ONG)

En nuestro país la responsabilidad social empresarial ha aumentado según los años ya que es una pieza clave en cada empresa. Las ventajas que tiene la responsabilidad social son aumentar el valor de la marca y la imagen en el mercado, distinguirse de la competencia por su sostenibilidad, atraer clientes que busquen empresas que cuenten con un plan de RSE, entre otros. En este caso el BHD León es un ejemplo que tiene más de diez iniciativas de responsabilidad social como programas de donaciones, talleres de valores, programa de

pasantías, programa de bienestar, sistema de gestión ambiental, estrategia de género mujer, programa pyme bhd león, premio mujeres que cambian el mundo entre otras. No obstante, muchas de las iniciativas tienen sus fortalezas como sus debilidades lo que lograremos enfocarnos con una visión 360 de todas las áreas que necesiten mejorar, así logrando diferentes objetivos que ayuden al Banco bhd león.

1.3 Objetivos

▪ Objetivo general

Diseñar un plan de Responsabilidad Social Empresarial que permita identificar oportunidades de mejora en las iniciativas de Responsabilidad Social Moral del Banco BHD León.

2. Revisión de literatura y estudios previos

2.1 Literatura profesional y académica

2.1.1. Concepto de Responsabilidad Social

Segun ISO 26000 la Responsabilidad Social es la “*responsabilidad* de una organización ante *los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad* y en el medio ambiente, mediante un comportamiento *ético y transparente* que contribuya al *desarrollo sostenible*, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, que toma en consideración las expectativas de las *partes interesadas*, que cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento, y que está *integrada* en toda la organización y se lleva a la práctica en sus relaciones”. (IESE Business School-Universidad de Navarra)

2.1.2. Tipos de Responsabilidades Sociales

- *Responsabilidad social individual*: es aquella que llevamos a cabo desde lo que aprendemos en el entorno familiar, el valor de las cosas y las repercusiones que tienen los actos de cada individuo ante la sociedad. (Página Monex)
- *La Responsabilidad Social Empresarial*: se refiere a las acciones que realizan las empresas o corporativos y que tienen repercusiones sobre la sociedad, es también conocida como RSE. Este tipo de responsabilidad está relacionada directamente con la productividad, la reducción de costos y la obtención de beneficios sin caer en la explotación o la afectación del medio ambiente. (Página Monex)
- *La Responsabilidad Social Pública o Gubernamental*: es aquella que tienen las instituciones y las administraciones encargadas de diseñar y ejecutar políticas públicas, este tipo de responsabilidad está más ligada a leyes, decretos y regulaciones que repercutan en el entorno natural y social. También hay acciones voluntarias con programas de participación. (Página Monex)

2.1.3 Objetivos de desarrollo sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también conocidos como Objetivos Mundiales, se adoptaron por todos los Estados Miembros en 2015 como un llamado universal para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. Los 17 ODS están integrados, ya que reconocen que las intervenciones en un área afectarán los resultados de otras y que el desarrollo debe equilibrar la sostenibilidad medioambiental, económica y social (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo,2021). Estos son:

- Objetivo 1: Fin de la pobreza
- Objetivo 2: Hambre cero
- Objetivo 3: Salud y bienestar
- Objetivo 4: Educación de calidad
- Objetivo 5: Igualdad de Género
- Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento
- Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante
- Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico
- Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructura
- Objetivo 10: Reducción de las desigualdades
- Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles
- Objetivo 12: Producción y consumo responsable
- Objetivo 13: Acción por el clima
- Objetivo 14: Vida submarina
- Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres
- Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas
- Objetivo 17: Alianza para lograr los objetivos

2.1.4 Concepto de Iniciativa

- La iniciativa “se concibe como la elaboración y la ejecución de un plan. Como es una de las “satisfacciones más profundas que un hombre inteligente puede experimentar”. Fayol exhorta a los gerentes a “sacrificar la vanidad personal” con el fin de permitir que los subordinados ejerzan la iniciativa”. (*Henry Fayol*)
- La iniciativa es la cualidad que poseen algunas personas de poder iniciar alguna cuestión, bien sea comenzar un proyecto, o buscar soluciones a alguna problemática. Una de sus características principales es que nace de cada persona, es decir, no hay ningún factor externo que lo impulse para lograr su objetivo. Y es así que en muchas oportunidades los individuos tienen que tomar decisiones propias, sin ser persuadidos por alguien más. Además, es una de las facultades que hace al ser humano autónomo y con poder de decisión. (Adrián, Rossana, Última edición:5 de agosto del 2021).

2.1.5 Concepto de Responsabilidad Social Corporativa

La Responsabilidad Social Corporativa es la forma de actuación adoptada por las empresas para dirigir su actividad de manera sostenible y ética, disminuyendo el impacto negativo que las empresas tienen sobre sus grupos de interés (clientes, empleados...), el medio ambiente y la sociedad en general. (Cristina López, 2019. ACNUR)

2.1.6 Concepto de Plan de Responsabilidad Corporativa

El plan de Responsabilidad Social Corporativa es una manera de dirigir y funcionar las organizaciones en la que se tiene en cuenta su impacto sobre el medio ambiente y la sociedad. Gracias a él, se impulsa el respeto por los derechos humanos, el cumplimiento de la legislación

laboral y ambiental, así como todas aquellas acciones que repercutan en el bienestar de sus empleados, sus clientes y su entorno. (UNIR - Universidad Internacional de La Rioja 2020)

Un plan de responsabilidad social corporativa es un documento de gestión y evaluación que define el marco y las directrices generales a seguir por una organización en el ámbito de la RSC. (Be call Group, Aylon Center)

2.1.7 Concepto de Responsabilidad Empresarial

Es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común. (Juan Felipe Cajiga Calderon, CEMFI)

2.2 Estudios previos

2.2.1 ISO 26000-Responsabilidad social

En el año 2001 ISO comenzó a estudiar la necesidad de desarrollar una norma de responsabilidad social. Dando forma en 2004 al grupo de trabajo a cargo de la elaboración de la norma ISO 26000. **(ISO, 2010)**

El proceso para desarrollar esta norma ha sido hasta la fecha el más colaborativo, participaron expertos de los seis principales grupos de partes interesadas, gobierno, industria, trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales, servicio, apoyo, investigación y otros; además de procurar un equilibrio geográfico y de género de los participantes. Para el año 2010 este grupo de expertos creció en número a 450 y 99 países miembros de ISO. El 1 de noviembre de este mismo año, se publicó la norma ISO 26000 de responsabilidad social a nivel mundial. **(ISO, 2010)**

2.2.2 Concepto de ISO 26000

ISO 26000 es una norma internacional que ofrece una guía para integrar la responsabilidad social en todo tipo de organizaciones, con el fin de ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. No es una norma de sistema de gestión y no es certificable. La única norma certificable hasta la fecha es SA 8000, desarrollada por la Social Accountability International.(ISO, 2010)

La responsabilidad social está definida bajo esta norma como el compromiso de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible incluyendo salud y bienestar de la sociedad.(ISO, 2010)

Esta norma no trabaja sola, para poder tener el éxito esperado se apoya con otros instrumentos e iniciativas relacionadas con RS sin reemplazarlas: Guía para multinacionales de OCDE, Global Reporting Initiative, Pacto Global de las Naciones Unidas, entre otros.(ISO, 2010)

2.2.3 Principios de la norma ISO 26000. (ISO, 2010)

- Rendición de cuentas.
- Transparencia.
- Comportamiento ético.
- Respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Respeto al principio de legalidad.

2.2.4 Materias fundamentales de la responsabilidad social de una organización establecida por ISO 26000. (ISO, 2010)

- Gobernanza organizacional.
- Derechos humanos.
- Prácticas laborales.
- Medio ambiente.
- Prácticas justas de operación.
- Asuntos de consumidores.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

2.2.5 Origen de la Responsabilidad Social Empresarial

Se da a conocer que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) posee más de un siglo en el mundo. Se conoce que a finales del siglo diecinueve y principios del siglo veinte los Estados Unidos y la Iglesia Católica fueron propulsores del concepto de trabajador como sujeto de derechos: derecho a un trabajo, a un salario y a un trato justo. Por su parte, los Estados establecieron leyes y regulaciones protectoras; y la iglesia a través de sus doctrinas éticas, se centró en influir en los empresarios. Ambos pensamientos, fueron creando en las empresas la idea de desarrollar sus actividades de manera socialmente responsable, prevaleciendo el énfasis interno, es decir, la relación con sus trabajadores. (Universidad Mariano Gálvez, 2015)

Al mismo tiempo, a finales del siglo XIX en países como Europa y Estados Unidos, por medio de la Revolución Industrial generaron grandes riquezas y empresarios prósperos en el sector agrícola. Estos últimos, impulsados por creencias filosóficas o religiosas, realizaron grandes donaciones de carácter humanitario y social, apoyando obras de beneficencia pública, universidades y el arte de la época. Estas acciones fueron denominadas por algunos como

“Filantropía Empresarial”, la cual muchos postulan, como la precursora de la RSE, situación que hasta hoy ha sido motivo de debate. (Universidad Mariano Gálvez, 2015)

Según la Fundación PRO humana de Chile, institución sin fines de lucro que desarrolla su trabajo en Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadana, “el concepto de RSE aparece mencionado y promovido en el año 1889 en el libro “The Gospel of Wealth”. Donde se plantea que las empresas y las 7 personas más adineradas, deben actuar como administradores de la riqueza en virtud del bien de toda la sociedad”.

Según la ONG Accontability en “un ranking de los 108 países cuyas empresas tienen un mayor grado de desarrollo de la RSE, los líderes son: Suecia, Dinamarca, Finlandia, Islandia, Reino Unido, Noruega y Nueva Zelanda”.

2.2.6. Responsabilidad Social en República Dominicana

En República Dominicana se visualiza un avance importante ya que muchas empresas se han sumado a este tipo de gestión demostrando gran interés en el desarrollo de la comunidad y la preservación ambiental.

Nuestro país ofrece una gran variedad de formas en que las empresas pueden contribuir a mejorar las condiciones de vida de la gente. Más allá del aporte económico el mayor soporte está en poner a disposición de las causas sociales el conocimiento, las habilidades y la logística empresarial para afectar positivamente a trabajadores, proveedores, clientes y la comunidad en general a través de inversión social. Es hora de tomar conciencia de los resultados provocados por las iniciativas sociales promovidas desde el sector privado. (Cleiby Lara Lajara, 2014)

En el sector financiero, el Banco Popular es reconocido como la entidad financiera socialmente más responsable, de acuerdo al ranking de percepción de marcas socialmente responsables elaborado en Centroamérica y el Caribe por la revista Mercados y Tendencias. También bancos como el scotiabank, banreservas ademi entre otros son valorados por su buen desempeño a nivel general en ámbito de responsabilidad social con sus iniciativas y propuestas que han logrado durante los años.

Según un estudio en el 2008 de ALIANZA ONG, “el total de casos de Responsabilidad Social Empresarial en el 2006 en República Dominicana fueron: 2.2% en el área de ancianos, 4.3% en apoyo a grupos religiosos, 5.7% en arte/cultura, 6.5% en asistencia social, 0.4% en bienestar familiar, 15.7% en desarrollo comunitario, 3.5% en drogadicción/delincuencia, 17.8% en educación, 4.3% en infancia, 0.4% en ingreso familiar, 9.6% en medio ambiente, 2.2% en mujer, 3.9% en personas con incapacidad, 5.2% en recreación/deportes, 13% en salud, 1.3% en seguridad ciudadana, 3.0% en vivienda, y un 0.9% en otras áreas. Todo esto es importantísimo porque el aporte al desarrollo en cada una de esas áreas ayuda en mejorar la calidad de vida de los dominicanos, y por ende, incrementa la productividad, a largo plazo mejora la economía, y es un impulso para el desarrollo del país”

Según investigaciones realizadas por Alianza ONG (empresa consultora empresarial), de una muestra de 71 empresas a nivel nacional el 25% de estas tienen un alto grado de adopción de RSE y un 28% avanza en esa dirección, lo que significa mejores prácticas e intervenciones sociales relacionadas con programas de desarrollo. Estas empresas realizan actividades sociales desde hace más de 10 años interna y externamente, pero sus prácticas todavía no se corresponden con los conceptos, herramientas y métodos de trabajo de empresas RSE. El 38% de las empresas que aplican RSE tienen una persona o instancia fija para gestionar las actividades sociales. Un 35% ha involucrado al personal en la toma de decisiones y un 45% realiza reportes de las actividades sociales. A nivel general un 80% de las empresas tienen planes de ampliar sus proyectos sociales.

2.3 Herramientas y procesos

2.3.1 Pasos para el diseño de un Plan de Responsabilidad Corporativa

Para el proceso de este proyecto desarrollaremos un análisis interno y externo de la empresa el cual nos ayudará a evaluar las posibles mejoras y puntos débiles de responsabilidad social del banco. También evaluaremos todas las iniciativas para sacar un mejor provecho de estas y lograr alcanzar el objetivo final.

Por otro lado, haremos un estudio de mercado para recolectar información que servirá de base para el trabajo. Esto nos ayudará a evaluar las competencias y ver el mercado al cual nos enfrentamos.

3. Generalidades

3.1 Descripción

Banco BHD León es una entidad de intermediación financiera supervisada por la Superintendencia de Banco de la República Dominicana.

3.2 Historia y evolución

El Banco BHD León fue fundado el 24 de julio de 1972 como Banco Hipotecario Dominicano bajo la dirección de Samuel Conde, presidente fundador de nuestra entidad financiera; Antonio Haché, Manuel Tavares Espaillat, Sebastián Mera, Juan Bautista Vicini, Carlos Sully Fondeur y José Antonio Caro Álvarez, un grupo de empresarios con una gran perspectiva sobre la banca.

A través de más de cuatro décadas de historia, el banco ha sido precursores en el sector financiero local: desde promover cambios en el sistema financiero nacional participando activamente en el proceso de reforma financiera de República Dominicana hasta convertirnos en el primer banco múltiple del país y ser pioneros en la implementación de un modelo de gobierno corporativo. Nuestra visión vanguardista nos ha llevado a ser la entidad financiera nacional con mayor respaldo internacional.

Asimismo, las política de alianzas, fusiones y adquisiciones han logrado convertirse en la segunda entidad financiera de capital privado del país:

- 1999: Alianza estratégica con el Banco Sabadell.
- 2000: Acuerdo de fusión por absorción con el Banco Fiduciario.
- 2001: Alianza con el Popular International Bank, Inc. de Puerto Rico.
- 2006: Adquisición de la cartera de negocios personales del Republic Bank DR.

- 2007: Compra de los préstamos y depósitos de la banca de empresas del Republic Bank DR.
- 2008: Vinculación de la Corporación Financiera Internacional (IFC), organismo multilateral de crédito e inversión del Grupo Banco Mundial, como accionista y socio estratégico del Centro Financiero BHD.
- 2014: Acuerdo de fusión por aporte accionario entre el Centro Financiero BHD y el Grupo Financiero León. Fusión de los bancos BHD y León en una sola entidad, el Banco Múltiple BHD León, S.A.

3.3 Principales Productos

Banca persona

- Cuentas e inversión
 - Cuentas BHD Leon
 - Cuentas Corrientes (personal, nómina, 0% comisión, premium)

*Personal

Esta cuenta te permite manejar tus fondos de forma cómoda y segura, con el mejor servicio personalizado. Tendrás disponible una tarjeta de débito y una chequera.

Puedes canalizar toda tu operativa bancaria a través de una cuenta única y el soporte permanente de nuestros ejecutivos, quienes se enfocarán siempre en ofrecerte asesoría personalizada y el mejor servicio.

- Cuentas de Ahorro (super cuenta, nómina, joven, dólares, universitaria en dólares, movil, especializada en dólares, euros)

*Joven

Si ya cumpliste los 18 años o aún no has alcanzado los 25 y todavía no tienes un historial de crédito, ¡esta cuenta es para ti!. Ella será tu iniciación en la vida financiera. Tendrás la

facilidad de manejar tu dinero de forma segura. Además, si ahorras de forma sistemática durante 6 meses, ¡podrás optar por un préstamo personal sin garante! Esta cuenta te abre camino en el crédito y te permite disfrutar de todos los beneficios de nuestras cuentas de ahorros y tarjetas de débito.

- Certificados Financieros (pesos, dólares y euros)

- *Tarjetas*

- Tarjetas de Crédito

- Tarjetas de débito

- Tarjetas de prepago

- Cuotas BHD Leon

- 3D Secure

Transacciones Seguras BHD León es un proceso de seguridad que consiste en la autenticación o validación reforzada de nuestros tarjetahabientes, al momento en que realizan compras por internet con su tarjeta de crédito o de débito tanto Visa como Mastercard.

Con este procedimiento se valida que la persona titular de la tarjeta de crédito o débito es quien la está utilizando al momento de realizar una transacción online en algunos comercios locales e internacionales.

- Estrellas BHD Leon

Es el programa de incentivo por medio del cual premiamos tu fidelidad mediante los consumos que realices con tus tarjetas de crédito Visa y MasterCard. Por cada consumo de RD\$100 ó tres dólares estadounidenses (US\$3) se genera una Estrella. Cada Estrella

tiene el valor de un peso. Nuestro plan de lealtad ofrece una gran variedad de premios y beneficios a nuestros clientes por las Estrellas que recibe y acumula de sus consumos.

- *Prestamos*

- Prestamos Personales (comerciales y flexi nomina)
- Préstamos Etapa (mi primer crédito, crece en familia, me lo merezco)
- Prestamos de Vehiculos Fleximovil
- Préstamos Hipotecarios (fijo, asistencia residentes)
- CrediClick

Crediclick es el crédito revolvente que te permite tener acceso rápido al efectivo que necesitas, ya que puedes desembolsar de manera inmediata los fondos disponibles en base a un monto aprobado. Cada desembolso que realices lo puedes acreditar directamente a tu cuenta de ahorros o corrientes, en cualquier momento del día y desde donde te encuentres a través de nuestras plataformas de Internet Banking y Móvil Banking.

- *Seguros*

- Accidentes y enfermedades (plan de accidentes personales, plan protección contra el cáncer, plan de DX7 (protección 7 enfermedades graves), salud internacional, hospitalización, salud visual, salud preferencial plus, plan de salud mujer plus, plan de salud prestige mujer)
- Protección (multirriesgo hogar, seguro multirriesgo pymes, seguro de vehículos, incendio hipotecario)
- Credito Protegido

- Asistencia (BHD Leon, telemed, exequial, aeroambulancia, salud, pymes)
- Vida (más vida, en dólares, hipotecarias, educativa, préstamo personal)

- *Mujeres BHD Leon*
 - Mujer mujer Educación
 - Mujer mujer salud
 - Mujer mujer hogar
 - Mujer mujer vial
 - Mujer mujer negocio
 - Nuevos beneficios tarjeta de crédito mujer

- *Elite BHD Leon*
 - Experiencia Elite
 - Soluciones financieras
 - Tarjetas Exclusivas

- *Unique BHD Leon*
 - Assessoria especializada

Asesoría adecuada es muy importante, por eso queremos acompañarlo en el manejo de sus finanzas, para proteger su bienestar y el de su entorno más cercano.

Su gerente de relación es un profesional financiero de alto nivel, que le ayudará a disfrutar cada uno de los privilegios de UNIQUE. A través de su asesoría y conocimientos, todo se hará más simple y podrá descubrir esta nueva dimensión de servicios, que se adapta a su estilo de vida.

-Portafolio Unique

La solución transaccional incluye los productos bancarios que cubren todas las necesidades financieras diarias con una comisión única, facilitando su operativa financiera con conveniencia y rapidez.

Cuenta Unique

Tarjeta de Débito Visa Infinite UNIQUE

Exclusiva para clientes UNIQUE, esta tarjeta de uso local e internacional le permite realizar compras y retiros de forma segura con débito a su Cuenta Transaccional UNIQUE, realizar transacciones en cajeros locales e internacionales libres de comisión por uso* y le da flexibilidad de personalizar sus límites de consumos en retiros de cajeros automáticos o compras en establecimientos de acuerdo a su necesidad.

Credito Infinite

Tarjeta de Crédito Visa Infinite UNIQUE

Exclusiva para clientes UNIQUE, esta tarjeta ha sido diseñada pensando en su estilo de vida y en recompensar su lealtad con el mejor programa de Estrellas.

Credito Signature

Tarjeta de Crédito Visa Signature BHD Panamá

Esta tarjeta es emitida por BHD International Bank Panama y ofrece libertad de compras, protección y las mejores condiciones de financiamiento para los clientes más exclusivos del Centro Financiero BHD León.

- Canales de contacto

La experiencia UNIQUE le garantiza, de la manera más segura y confiable, acceso rápido y efectivo a todos nuestros canales disponibles, usted tendrá a su disposición un exclusivo centro de atención telefónico donde podrá realizar consultas y transacciones en horario de oficinas desde cualquier lugar, con la agilidad y la atención personalizada que usted requiere.

-Portafolio financiero BHD León

- Cuentas e inversiones
- Soluciones de crédito
- Seguros

- *Open Negocios*

-Propuesta financiera open

Nuevas oportunidades, a la realización de tus proyectos y al crecimiento de tu negocio. Por eso te ofrecemos soluciones diseñadas para que mantengas la seguridad y la eficiencia de tus operaciones.

-Propuesta no financiera open

- Programa de Acompañamiento

DR.PYME es nuestro programa de acompañamiento digital que permite realizar un diagnóstico de la salud de su empresa, e identificar las áreas de mejora para el crecimiento de la misma.

-Beneficios open covid-19

Mejores beneficios para tu empresa.

-Firma electrónica

- *Now BHD Leon*

- Centro educativo BHD Leon Intec

Si quieres estudiar en INTEC, pero no puedes financiar tu carrera, esta oportunidad es para ti.

Financia de forma parcial o total tu carrera a tasas preferenciales y empieza a pagar luego de tu graduación. Tendrás 6 meses de gracia para comenzar a pagar el capital

- Creditos Now

Te ayudamos a formar tu historial crediticio, apoyándote en esas metas importantes.

- Cuenta Now

Ahorra de forma cómoda y segura mientras ganas intereses por tu dinero depositado y sin pagar comisiones.

- Prestamos vehiculos Now

Préstamos de vehículos NOW para que vivas nuevas experiencias.

- Tarjeta de crédito Now

Con tu Tarjeta de Crédito NOW recibes un 5% de devolución en tus consumos en restaurantes y pago de servicios en telecomunicaciones.

- Tarjeta de débito Now

Con tu tarjeta de débito NOW dispones de los fondos en tu cuenta de Ahorros NOW, para que los utilices cuando quieras y donde quieras

- Workshops Now

Te ayudamos a encontrar la visión que necesitas para llegar más lejos, con talleres que te ayudarán a desarrollar habilidades profesionales y así, poder resaltar dentro del competitivo mercado laboral.

- *Otros Servicios*
 - Flexienvios BHD Leon
 - Compra y venta de divisas
 - Tarjetas de clave digital
 - Transferencias Internacionales
 - Pagos de Servicios
 - Productos pre aprobados
 - Remesas
 - Pin Pesos
 - RIA
 - Relación con suplidores

Banca Empresa

- *Cuentas e inversión empresarial*
 - Cuentas corrientes empresariales (interesante empresarial, premium empresarial, cero comision empresarial, concentradoras cash pooling, subagente bancario)
 - Certificados financieros empresariales

- Cuentas de ahorro empresariales (pesos, dólares, euros, especializadas en dólares, recaudo y transferencia)
 - Cuentas empresariales
- *Financiamiento*
 - Préstamos empresariales (comerciales y financiamiento a proyectos inmobiliarios)
 - Líneas de crédito (multimoneda, de adelanto, de tránsito, credicuenta empresarial premium)
 - Soluciones de pago y cobro de facturas (confirming-órdenes de pago, descuento de facturas, pago a suplidores y soluciones de financiamientos a la cadena de suministro)
 - *Cash Management*
 - Servicios de Pagos (pin pesos empresarial, pago de impuestos, pago de nómina empresarial, pago de servicios, pago y transferencia interbancarias, pago de aportes a servicios portuarios, pago en cheque de administración vía internet banking, pago de efectivo en caja, compra y venta de divisas, transferencia internacional, multipagos empresarial)
 - Recaudos (referenciados, electrónico, bóveda electrónica, transporte de valores, botón de pago, depósitos referenciados, buzón de depósitos BHD León, cuenta de recaudo y transferencia, solución digital de cheques)
 - *Tarjetas de Crédito Empresariales*
 - Visa MovilCard Empresarial
 - Visa Distribucion
 - Visa Business

- *Servicios Internacionales*
 - Cartas de créditos documentarias
 - Cartas de crédito stand-by local e internacional
 - Cobranzas documentarias
 - Compra y venta de divisas
 - Transferencias internacionales
 - Transferencias Financiadas

3.4 Naturaleza de los clientes

El Banco BHD León posee una gama de clientes de los siguientes segmentos: Clientes personales, MiPyme, Empresariales-corporativos. Entre clase baja, mediana y alta de 18 a 75 años.

4. Marco Organizacional

4.1 Estructura Organizacional

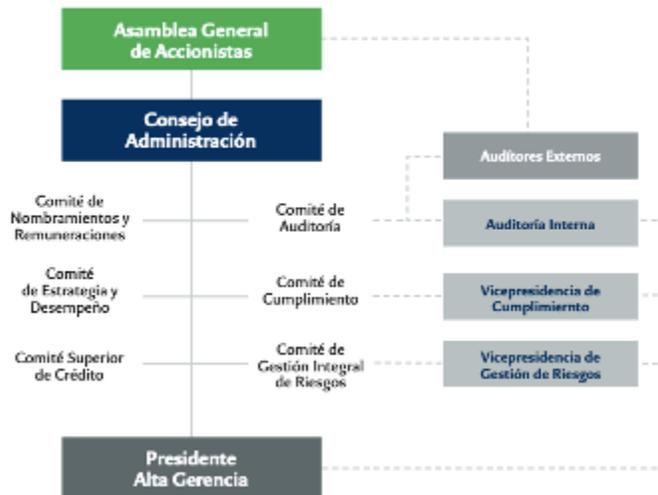
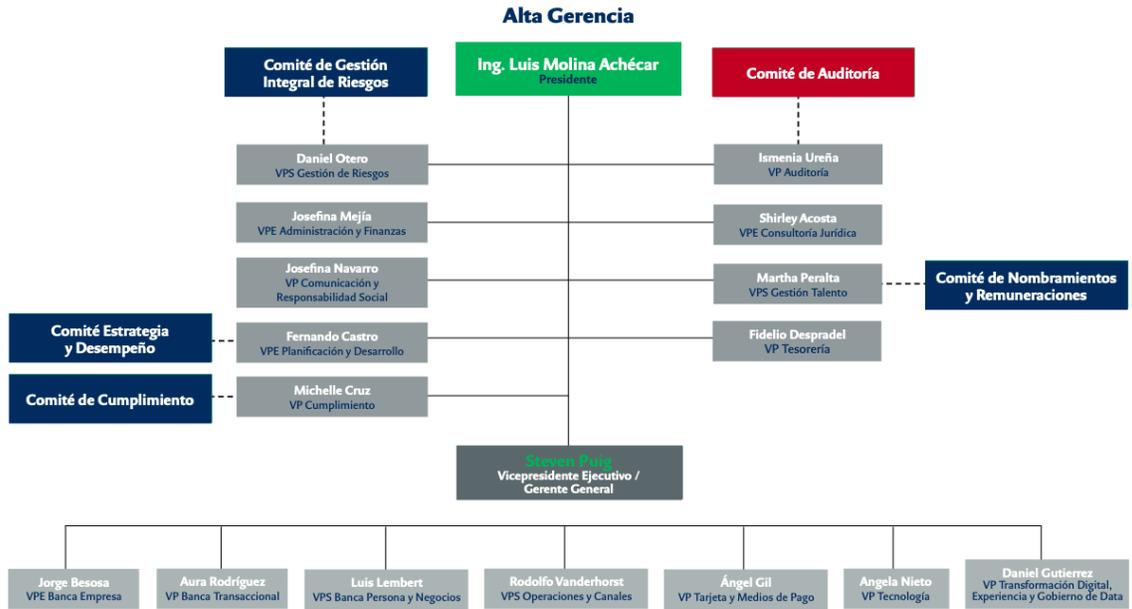


Imagen 1 y 2: Estructura organizacional (tomada de

<https://www.bhdleon.com.do/wps/wcm/connect/0f04ac8a-79d3-4d90-89eb-eb8da514125c/Informe+Gobierno+Corporativo+2018.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mE2tsdw>)

4.2 Políticas y Procedimientos Política de Responsabilidad Social

El Banco BHD León cuenta con una Política de Seguridad de Información que garantiza principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, y establece las responsabilidades necesarias para salvaguardar la seguridad de los sistemas de información.

La Sociedad cuenta con un Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Destrucción Masiva, el cual provee a los colaboradores de una herramienta que les permite entender y conocer los criterios fundamentales de cómo deberán cumplir los procesos, procedimientos, políticas y controles establecidos para la prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, con especial atención al manejo de la relación con los clientes que incluye entre otros aspectos, los procedimientos de vinculación, conocimiento del beneficiario final y mantenimiento de una relación contractual o de negocios.

Política de Privacidad Móvil Banking Empresarial, tiene por objeto establecer la Política de Privacidad del software denominado "BHD León Empresarial", con el cual deseamos mantener y proteger la privacidad online de nuestros clientes, en adelante el usuario o los usuarios, según corresponda. La presente Política de Privacidad se aplica al referido software, el cual será denominado en adelante "la aplicación", asociado al BankOffice BHD León, el cual se rige por un contrato suscrito por separado.

- De la Ley 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

El Usuario reconoce que la Ley 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, de fecha 4 de septiembre del 2002 (en lo adelante la Ley 126-02), establece en su artículo 13 que: “en la formación del contrato, salvo acuerdo expreso entre las partes, la oferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de un documento digital, un mensaje de datos o

un mensaje de datos al portador de un documento digital, como fuere el caso. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más documentos digitales o mensajes de datos”.

- **Política de seguridad de información:** tiene la función de promover la seguridad de la información en toda la organización y esta política debe ser comunicada a todas las personas con acceso a la información y los sistemas de la organización.

Todos los colaboradores debe cumplir con las normas éticas establecidas en el Código de Ética y Conducta y con las políticas y procedimiento establecidos por la Sociedad y sus Sociedades Controladas, así como toda disposición complementaria emanada de la Alta Gerencia y del area de Gestion del Talento

4.3 Código de Ética o Conducta o Manual de Crisis

Los lineamientos ante la sociedad están enmarcados en su actuación íntegra y responsable en todas sus relaciones. La organización cuenta con una filosofía empresarial sustentada en el éxito económico y el éxito humano. Este pensamiento organizacional se conjuga en un comportamiento ético que ha permitido a lo largo de toda la historia de la organización ganar la confianza de accionistas, inversionistas, clientes y de la comunidad en general.

El código de Ética y Conducta del Banco BHD León es aplicable a:

Interno: a todos los colaboradores, alta gerencia y Consejo de Administración.

Externo: a la cadena de suministro, subagentes bancarios, contratistas, consultores, así como a otras personas con relación comercial con la institución.

La unidad de Cumplimiento Regulatorio tiene bajo su responsabilidad velar porque se acaten las obligaciones establecidas en este Código, mientras que la Vicepresidencia Senior de

Gestión del Talento tiene a cargo administrar todo lo relativo a la ejecución de dichas obligaciones. Ambas áreas deben mantenerse accesibles a las Personas Sujetas al Código para aclarar dudas, recibir, informaciones, remitir y evaluar junto al Equipo de Trabajo de Seguimiento Ético, los potenciales conflictos de interés reportador, así como también los casos de violaciones incumplimientos y prácticas cuestionables relacionadas al Código.

El presente Código de Ética y Conducta, enuncia los principios y normas que buscan guiar la conducta, actitud y el comportamiento de las personas que conforman el Consejo de Administración y funcionariado, así como el personal en general del Centro Financiero BHD León y sus sociedades controladas subordinadas, de manera que puedan mantener excelentes relaciones personales, con apego al crecimiento y el desarrollo de la institución y del país, mediante la promoción de los principios y la exaltación de los valores que engrandecen al individuo y a nuestra organización. Entre estos se encuentran los siguientes acápites:

1. **Acoso:** Acoso se refiere a una conducta o acción sistemática y recurrente que genere cualquier tipo de malestar de una persona hacia otra. El acoso puede darse en distintas circunstancias, ambientes y motivos como raza, color, creencia, religión, sexo, identidad, expresión de género, nacionalidad, edad, o cualquier otro factor que influya de manera perjudiciada en la actitud de un individuo respecto de otro.
 - **Acoso Sexual**
 - **Acoso Moral o Laboral**

2. **Conflicto de Interés:** Un conflicto de interés ocurre, cuando los intereses particulares o la motivación de la Persona Sujeta al Código o los de cualquier integrante de su familia inmediata, conllevan la posibilidad o el potencial de interferir o afectar sus decisiones o acciones en asuntos del Centro y sus Sociedades Controladas.

3. **Corrupción:** La corrupción es un acto ilegal que ocurre cuando una persona abusa de su poder para obtener algún beneficio para sí mismo, sus familiares o amistades.

4. Familia Inmediata

De acuerdo a las Normativas y Regulaciones Bancarias, se refiere a:

- Padres y madres
- Hermanos y hermanas
- Hijos e hijas
- Abuelos y abuelas
- Nietos y nietas
- Suegros y suegras
- Yernos y nueras
- Hijastros e hijastras
- Padrastrros y madrastras
- Cónyuge
- Cuñados y cuñadas

5. **Interés Sustancial:** Interés económico de la Persona Sujeta al Código o un miembro de su familia inmediata, que pueda influenciar en decisiones o acciones en la sociedad donde exista el interés. Para el caso de las Personas Sujetas al Código esto incluye una inversión que represente 3% o más de la propiedad de una sociedad (participación vinculante) y para los miembros de la familia inmediata del Sujeto al Código, una inversión que represente 10% o más de la propiedad de una sociedad (participación influyente).

6. **Regalos:** Dádiva que se hace voluntariamente o por costumbre. Gusto o complacencia que se recibe.

7. **Responsable de la Unidad de Cumplimiento Regulatorio, GC y Código de Ética:** Es la persona designada por las Sociedades Controladas con la misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código. Junto al área de Gestión del Talento tendrá el contacto con las Personas Sujetas al Código para aclarar dudas, recibir y escalar los potenciales conflictos de interés, así como los casos de violaciones al Código.

8. **Soborno:** Es cuando una Persona Sujeta al Código ofrece, promete u otorga intencionalmente de manera directa o indirecta a otra persona que desempeñe funciones públicas o de cualquier índole, algún objeto de valor pecuniario u otro beneficio, como favor, promesa o ventaja para sí misma o para alguien más, a cambio de que realice u omita cualquier acto pertinente al ejercicio de sus funciones.

9. **Transacciones con Partes Vinculadas:** Se refiere a toda transferencia de recursos, servicios u obligaciones entre partes vinculadas, con independencia de que se cargue o no un precio, entendiéndose por parte vinculada a la Persona Sujeta al Código, sus cónyuges, parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad, o empresas en las que estas personas participen directa o indirectamente.

10. **Tipos de actos no éticos/Fraudulentos:** En el presente Código, los términos fraude y corrupción se refieren a cualquier intento deshonesto con el fin de obtener un provecho indebido para la propia persona o para terceros, haciendo uso de su posición para tal fin.

11. **Conflictos de interés y relaciones:** Las Personas Sujetas al Código deben ejecutar todas las transacciones comerciales con integridad y exclusivamente para provecho de la Sociedad y sus Sociedades Controladas. Ninguna Persona Sujeta al Código puede derivar beneficio indebido alguno de la posición que ocupa en la Sociedad o sus Sociedades Controladas. Tampoco puede hacerlo ningún miembro de su Familia Inmediata.

- 12. Seguridad , confidencialidad y control.**
- 13. Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.**
- 14. Participación en Concursos Realizados y/o Patrocinados por la Sociedad o sus Sociedades Controladas**
- 15. Adquisición de Boletas para Donaciones, Eventos u otras Actividades Sociales**
- 16. Uso de Información Proveniente de las Sociedades de Información Crediticia**
- 17. Control de Registros o Archivos**
- 18. Sobornos y Pagos Indebidos**
- 19. Comportamiento y acciones personales externas**

4.4 Informe De Sostenibilidad.

La estrategia de sostenibilidad del Banco BHD León apoya el crecimiento sostenido del negocio, incorporando en la toma de decisiones y su gestión empresarial, consideraciones que aporten valor social, ambiental y económico.

La entidad instituyó una declaración de sostenibilidad con el objetivo de establecer los principales ejes de acción según el impacto e influencia que tienen para sus grupos de interés. Esta afirmación tiene incidencia en las operaciones del negocio y en el personal.

Los 6 ejes definidos para la gestión y desarrollo de iniciativas son: gerencia, negocios, operaciones, talento, sociedad y abastecimiento. A través de estos ejes o áreas de acción, el BHD León gestiona temas materiales o asuntos relevantes en materia social, de medioambiente y gobernanza.

Los grandes retos que imponen la respuesta a las demandas sociales y ambientales, junto a la búsqueda del equilibrio entre lo económico y lo humano, requieren el involucramiento de las empresas en la búsqueda de soluciones.

En este orden, la estrategia de sostenibilidad del Banco BHD León ha alineado la ejecución de iniciativas en dirección al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que apuntan al desarrollo empresarial y social de la organización.

La entidad ha asumido un compromiso firme con el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que establece 17 objetivos con los que el BHD León contribuye directa o indirectamente, priorizando aquellos con mayor vínculo a las áreas de acción de su estrategia de sostenibilidad.

Como parte de las iniciativas de responsabilidad social, en 2020 el Banco concentró sus esfuerzos en contribuir y dar respuesta a la población apoyando iniciativas desarrolladas por COVID-19 que favorecieron a sus colaboradores, a las autoridades y a la sociedad dominicana en general. Más de 160,000 personas y 61 entidades fueron beneficiadas con el programa de donaciones del Banco BHD León. El valor de las donaciones ascendió a RD\$ 115.9 millones de un total de RD\$261.1 millones aportados por empresas del Centro Financiero BHD León para la dotación de recursos económicos y el suministro de alimentos y de materiales de protección para las operaciones de seguridad ciudadana y sanitaria. Una contribución de gran alcance fue la entrega de recursos al Estado dominicano para la compra de pruebas PCR y de vacunas contra COVID-19, a ser aplicadas desde el sistema de salud pública.

Sobre donaciones a grupos vulnerables durante la pandemia, se destacan las realizadas a las provincias Duarte y Hermanas Mirabal, el aporte al Ministerio de la Mujer para la adquisición de equipos que facilitaron la labor remota de atención a mujeres víctimas de violencia de género durante el período de confinamiento y para la compra de insumos sanitarios para las casas de acogida; la compra de 50 ventiladores mecánicos producidos localmente por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) para uso particular de pacientes de COVID-19 que se encontraban recibiendo tratamiento en distintos centros médicos del país. Así mismo, la donación voluntaria de recursos económicos por parte de personal del Banco BHD León para beneficiar a más de 1,500 adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad, infantes en riesgo

social, madres solteras en condiciones de pobreza, personas con discapacidad, empleados de la propia institución y otros grupos de personas en situaciones críticas durante el estado de emergencia.

5. Marco Legal

5.1 Aspectos Legales

El Banco BHD León es una empresa S.A, conocida como sociedad anónima. Se define como sociedad mercantil de capital, en la que se divide en partes proporcionales denominadas acciones y los socios no están vinculados a determinados negocios.

Las Sociedades Anónimas (S.A.), se encuentra establecida y reglamentada por la Ley General de las Sociedades Comerciales y Empresa, No.479-08 de la República Dominicana. El concepto se encuentra establecido en el artículo 154 de dicha ley, el cual establece:

“La Sociedad Anónima es la que existe entre dos o más personas bajo una denominación social y se compone exclusivamente de socios cuya responsabilidad por las pérdidas se limita a sus aportes. Su capital estará representado por títulos esencialmente negociables denominados acciones, las cuales deberán ser íntegramente suscritas y pagadas antes de su emisión”.

5.2 Registro De Nombre actividad

5.3 Nombre: CENTRO FINANCIERO BHD LEÓN, S. A. BANCO MÚLTIPLE BHD LEÓN, S.A.

Actividad: OPERAR COMO UNA ENTIDAD DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DE CONFORMIDAD CON LA LEY MONETARIA Y FINANCIERA Y SU NORMATIVA COMPLEMENTARIA, BAJO LA MODALIDAD DE BANCO MÚLTIPLE, PUDIENDO A TAL FIN REALIZAR TODAS LAS OPERACIONES Y ACTIVIDADES QUE LA LEGISLAN

5.4 Constitución o Reglamentos

- La organización se rige bajo las normas establecidas por la Junta Monetaria y la Ley General de las Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (Ley No. 479-08) y su modificación (Ley 31-11).
- **Artículo 56 letra b) Del Código Monetario Financiero, Sistema de Información de Riesgos, Secreto Bancario y Cuentas Abandonadas.** La confidencialidad derivada de las buenas prácticas y usos bancarios conllevan la obligación de guardar secretos sobre las operaciones de los clientes y sobre su identidad personal.
- **Artículo 66 del Código Monetario Financiero,** dispone que la penalidad en caso de infracción a las disposiciones legales, se aplican a la institución bancaria, a sus accionistas y a quienes desempeñen cargos de responsabilidad. La violación del secreto bancario en cuanto a los directivos, accionistas y personal administrativo de los bancos será castigada conforme a las disposiciones de los Artículos 377 y 378 del Código Penal.
- **Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA)**
- **Ley de Inversión Extranjera No. 16-95**
- **Ley del Mercado de Valores No. 19**
- **Ley sobre Lavado de Activos No.72-02**

6. Marco Estratégico

6.1 Grupos de interés

Internos

- Accionistas

El Centro Financiero BHD León pertenece a cuatro accionistas: Grupo BHD, Grupo Financiero León, Banco Popular de Puerto Rico y Corporación Financiera Internacional (IFC).

- Consejeros

- Consejeros Internos o Ejecutivos

Son aquellos con competencias ejecutivas y funciones de alta dirección dentro de la Sociedad o sus Vinculadas.

- Consejeros Externos No Independientes

Son aquellos propuestos por accionistas que sean titulares de participaciones significativas y estables en el capital de la Sociedad o ellos mismos.

- Consejeros Externos Independientes

Son personas de reconocido prestigio profesional que pueden aportar su experiencia y conocimiento para la mejor gestión de la Sociedad y que no se encuentran incluidos dentro de las categorías de ejecutivos o no independientes.

- Alta Gerencia

El Banco BHD León cuenta con un sistema de gobierno corporativo acorde a los modelos y mejores experiencias internacionales en esta materia.

El BHD León cuenta con un Consejo de Administración que establece lineamientos de transparencia para la edificación de confianza y el mantenimiento de la coherencia estratégica con sus grupos de interés.

El Consejo de Administración es elegido anualmente y está formado por 15 consejeros.

- Colaboradores
- Áreas Funcionales

▪ **Externos**

- Clientes

- Autoridades
- Mercado Financiero
- Aliados
- Sociedad y Comunidad

6.2 Visión

Somos una entidad financiera de éxito económico y de éxito humano con un enfoque integral para la gestión de negocios y social de la empresa

6.3 Misión

Nuestra misión tiene dos componentes:

- Ideología de marca: si más ideas buenas se hicieran realidad, más próspera y felices serían las personas.
- Propósito común: Apoyamos las buenas ideas y los proyectos de vida de nuestros clientes, ofreciendo una experiencia bancaria superior fundamentada en nuestro talento humano y procesos eficientes y digitales.

6.4 Valores

-Excelencia

-Trabajo en equipo

-Integridad

-Empatía

-Prudencia

-Conocimiento

-Seguridad

-Eficiencia

-Imagen

6.5 Cultura Organizacional o Análisis de materialidad o Modelo de gestión estratégica

6.5.1 Cultura organizacional

“Los valores nos mueven adelante” es la afirmación más poderosa de la nueva campaña institucional, cuyo fundamento es la cultura, un aspecto determinante en el desarrollo de las personas, las empresas y los países. La cultura se construye a partir de las decisiones que toman las personas, y las decisiones que toman las personas se hacen desde el criterio de sus convicciones. Por eso, esta campaña rescata, para preservar, los valores que son el motor del cambio positivo y del progreso de nuestra sociedad, de las mismas personas, de las empresas y, en sentido general, de nuestro país.

La promoción de una cultura basada en valores positivos es parte del ADN y de la filosofía de gestión de la organización cuya ideología de marca manifiesta que, si más ideas buenas se hicieran realidad, más prósperas y felices serían las personas. Esta entidad financiera posee un enfoque estratégico que implica el desarrollo de una fuente de liderazgo con visión de futuro que se anticipa a las necesidades del mercado, incorporando las mejores prácticas, apoyando la cultura y sociedad basada en valores, desarrollando el talento de sus colaboradores, guiados por una aplicación estratégica de la responsabilidad social.

6.5.2 Análisis de materialidad

La estrategia del banco Bhd León se enfoca en el camino para operar de forma responsable y sobresaliente en un mercado global que demanda hoy de las entidades como la nuestra una propuesta de valor que atienda las necesidades financieras y no financieras de los clientes, aportando, a la vez, al bienestar social, económico y ambiental en beneficio de las personas.

Focos de acción de la estrategia:

- Gerencia
- Negocio
- Operaciones
- Talentos
- Sociedad
- Abastecimiento

6.5.3 Modelo de gestión estratégica

El modelo estratégico del Banco Bhd actualmente se basa en análisis porter, análisis FODA y el balance scorecard lo cual ayudan a realizar diagnósticos sobre los avances y debilidades para buscar nuevas alternativas y planes de acción lo cual ayudan a resolver los problemas. Esto tiene como objetivo seguir creciendo y buscando nuevos espacios para la responsabilidad social de esta.

7. Análisis de la gobernanza de la organización.

7.1 Análisis de los Derechos Humanos

7.1.1 Debida Diligencia.

En el banco bhd tanto como accionistas, colaboradores y directivos están obligados a prevenir la utilización de los servicios financieros del banco para lavado de activos, blanqueo, legitimación de capitales, también financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Para prevenir LAFTPADM la debida diligencia:

- Se realiza una entrevista adecuada al cliente antes de vincularlo
- Se identifica el nivel de riesgo para realizar la debida diligencia
- Evaluar el perfil de los clientes antes de ser vinculados en el banco y tienen que contar con una documentación requerida para estos procesos.
- También los clientes deben responder los requerimientos de información y soportes de transacciones inusuales
- Validar la exposición negativa del cliente en listas de control y fuentes públicas.

Cuando no se cumple con el proceso adecuado de vinculación del cliente, de prestación de servicios o también no atender a las alertas es una violación a las leyes normativas y políticas internas del banco.

7.1.2 Situaciones de riesgo para los derechos humanos

El Banco BHD en su código de ética cuentan con una política de los derechos humanos en el cual se basa en que: La Sociedad y sus Sociedades Controladas reconocen la dignidad e integridad inherente al ser humano, y promueven el respeto entre todas los colaboradores y desde estas cualquier cliente o cliente, suplidor o suplidora, o contratista de la Sociedad o sus Sociedades Controladas. En este sentido, se espera que se conduzcan dentro del marco del debido respeto.

La conducta de acoso sexual va en contra del ambiente de respeto y dignidad que la Sociedad y sus Sociedades Controladas sustentan, por lo tanto, no se tolerará ninguna forma de conducta de acoso sexual, considerando las mismas como una falta muy grave en la Sociedad y sus Sociedades Controladas, toda insinuación o conducta con un contenido sexual indeseable para quien la recibe será considerada acoso sexual, ya sea realizada de forma constante o aislada, verbal o escrita, física o gestual; que afecta el bienestar de quien la recibe e interfiere con el desempeño de las labores, creando un ambiente de trabajo hostil e intimidante.

El acoso moral en el trabajo implica una agresión continua a la dignidad de una persona a través de una serie de conductas adversas contra la persona subordinada que crean efectos acumulativos.

7.1.3 Discriminación y grupos vulnerables

La entidad formalizó el Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad, que tiene como objetivo garantizar la igualdad de derechos y de oportunidades y la eliminación de toda forma de discriminación hacia las personas con discapacidad. Este programa, liderado por el departamento de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social, está integrado, además, por las áreas de Negocios, Gestión del Talento, Administración e Infraestructura, Consultoría Jurídica, Operaciones, Mercadeo y Experiencia. Actualmente la empresa ha realizado aproximadamente 40 charlas sobre trato digno impartidas por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).

Sobre donaciones a grupos vulnerables durante la pandemia, se destacan las realizadas a las provincias Duarte y Hermanas Mirabal, el aporte al Ministerio de la Mujer para la adquisición de equipos que facilitaron la labor remota de atención a mujeres víctimas de violencia de género durante el período de confinamiento y para la compra de insumos sanitarios para las casas de acogida; la compra de 50 ventiladores mecánicos producidos localmente por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) para uso particular de pacientes de COVID-19 que se encontraban recibiendo tratamiento en distintos centros médicos del país. Así mismo, la donación voluntaria de recursos económicos por parte de personal del Banco BHD León para beneficiar a más de 1,500 adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad, infantes en riesgo social, madres solteras en condiciones de pobreza, personas con discapacidad, empleados de la propia institución y otros grupos de personas en situaciones críticas durante el estado de emergencia.

7.1.4 Derechos civiles y políticos

Todos los colaboradores están en libertad de ejercer su derecho al voto y contribuir de forma personal a la organización política de su preferencia dentro de lo que dispone la ley.

Así como también la empresa fomenta y se enfoca en la igualdad y equidad de todos sus colaboradores siendo esta reconocida por ser la primera empresa del país que por cuatro años consecutivos obtuvo la calificación más alta con un nivel de cumplimiento de 100% en todas las dimensiones: igualdad y equidad de género respecto de la gestión y organización interna de la empresa, conciliación y corresponsabilidad que promueven entre la vida familiar, personal y laboral de sus recursos humanos; reclutamiento y selección del personal, desarrollo profesional y personal, programas de remuneración y compensación, ambiente de trabajo, salud y calidad de vida, la lucha contra el acoso moral y sexual en el lugar de trabajo, y comunicación.

De esta manera la empresa por tercer año consecutivo, está dentro de los estándares de mejores prácticas con relación a equidad en la escala salarial (mayor de 90%). Esto es un resultado del control y cumplimiento de los lineamientos en cuanto a paquetes laborales de ingresos y compensación, promociones, entre otros.

7.1.5 Derechos económicos, sociales y culturales.

El Banco BHD León dispone a todos sus colaboradores de un Seguro de vida y Seguro Médico Local por MAPFRE SALUD ARS.

La empresa también promueve la educación de los familiares directos de sus colaboradores, mediante el Programa Aurora creado con el fin de generar el interés de las niñas de entre 8 y 12 años, en las áreas STEM, de cara a un futuro laboral inclusivo. Las áreas STEM por sus siglas en inglés, hacen referencia a: **Ciencia (Science), Tecnología (Technology), Ingeniería (Engineering) y Matemáticas (Mathematics)**. Más del 60 % de las niñas que participaron de este programa son hijas de colaboradores masculinos. En este grupo el Banco priorizó el arraigo y relevancia de la equidad de género en nuestra sociedad.

7.1.6 Principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Entre los principios y derechos fundamentales, el banco ha implementado la iniciativa La Estrategia de Género Mujer BHD León es implementada por la entidad bancaria desde 2015. Tiene tres objetivos principales: velar por la igualdad y equidad de género a lo interno de la organización, brindar propuestas de valor diferenciadas a sus clientes y contribuir con el cambio positivo de la sociedad dominicana. Se ejecuta a través de tres prácticas: cultura, productos y servicios y responsabilidad social.

La cultura se refiere a las prácticas laborales internas de igualdad y equidad de género ejecutadas en beneficio de las mujeres que laboran en esa institución. Los productos y servicios consisten en una serie de soluciones financieras y no financieras. La responsabilidad social se ha concentrado en la realización del galardón anual Premio Mujeres que Cambian el Mundo, que reconoce a mujeres que están realizando transformaciones positivas en la sociedad dominicana. Esto incluye un programa de asesoría financiera y acompañamiento a las mujeres premiadas.

De esta manera, el Banco BHD León recibió el Premio de los Derechos Humanos, que organiza la Unión Europea y la Organización de las Naciones Unidas, por la implementación de su estrategia de género Mujer BHD León. Para este reconocimiento fueron ponderadas las iniciativas que lleva a cabo la entidad bancaria en materia de género, tanto a lo interno de la organización como hacia afuera, dirigidas a clientas y a la sociedad dominicana en general. Con esta evaluación, el Banco BHD León quedó como sobresaliente en la categoría de Institución Privada.

7.2 Análisis de las prácticas laborales.

7.2.1 Trabajo y relaciones laborales.

En el caso de las relaciones laborales, los colaboradores deberán mantener las relaciones de trabajo a un nivel profesional y bajo un ambiente de respeto; deberá evitar la excesiva familiaridad, bromas pesadas, lenguaje obsceno o irrespetuoso y chistes o comentarios

impropios. Estas relaciones no deben afectar negativamente, las funciones y el desempeño de su trabajo, así como no deben de alentar o aconsejar a otros colaboradores a insubordinarse, a desobedecer las instrucciones emitidas por el supervisor o supervisora, a incumplir con sus labores y deberes, ni faltar a las normas de la institución.

Los colaboradores deben cuidar que las relaciones de parentesco o de carácter afectivo con otra Persona que no den lugar a un conflicto de interés o la presunción de un posible conflicto, debiendo evitar favoritismos y tomar decisiones de contratación o asignación de funciones a una persona con la cual mantenga tales relaciones. Así como también no se permite que familiares directos (padres, madres, hijos, hijas, hermanos, hermanas o cónyuges) laboren en la misma sociedad, salvo en el caso en que reúnan condiciones y conocimientos especiales que serán de gran beneficio para la Sociedad o sus Sociedades Controladas, debiendo dicha excepción ser aprobada por el Consejo de Administración.

La Sociedad y sus Sociedades Controladas exigen que las relaciones entre los colaboradores de la institución que ejercen funciones de supervisión y sus reportes, sean estrictamente de carácter profesional y apegadas al desarrollo de sus actividades de trabajo. Por lo que deben cumplir con las instrucciones verbales o escritas relacionadas con su trabajo y emitidas por su supervisor o supervisora.

De esta forma debido a la pandemia se implementó el teletrabajo o como muchos lo conocen trabajo remoto, resultando que el 95 % de los colaboradores en medio de la pandemia siguió eligiendo al Banco BHD León como un buen lugar para trabajar, de acuerdo a los resultados de la encuesta Great Place to Work – Better - Together.

7.2.2 Condiciones de trabajo y protección social.

La protección social de la empresa consta de acuerdos con la ARS Mapfre Salud para atenciones de telemedicina y asistencia media de casos críticos. Por lo que cada colaborador posee una protección del Seguro de Vida y Seguro Médico Local: MAPFRE Salud ARS.

Diseño e implementación de Pedido de Auxilio, una señal de alerta silenciosa que activa un protocolo de acciones para casos de violencia de género e intrafamiliar que pudieran presentar nuestras colaboradoras, ejecutada con la colaboración de organismos que prestan servicios y atienden emergencias según sea el caso, ente ellos, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de la Mujer. En 2020 se presentaron 5 casos de colaboradores, a los cuales la entidad les brindó el apoyo y la orientación de lugar.

7.2.3 Diálogo Social.

El diálogo social en el BHD es fluido ya que con la junta directiva hay más espacio y libertad a las personas hablar y expresar sus opiniones de diferentes perspectivas así también como el presidente y el presidente ejecutivo que están siempre de la mano con las personas de la junta lo cual lo hace más fácil ya que los que están en el comité hacen llegar la información suministrada a los demás para tener el control y el balance de lo hablado.

También el banco cuenta con más de un vicepresidente en cada área lo cual le da oportunidad a los de abajo a poder hablar y expresar sus opiniones lo cual luego son habladas formalmente.

7.2.4 Salud y Seguridad Ocupacional.

El Banco fomenta un ambiente de trabajo seguro y saludable que proporciona satisfacción y bienestar a sus colaboradores. La organización cuenta con el Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional que, en 2020, desarrolló un plan preventivo que implicó:

- Simulacros virtuales sobre respuesta en situaciones de riesgo y emergencias, dirigidos al equipo de brigadistas o respuesta a emergencia en 50 sucursales y 12 edificaciones centrales.

- 154 inspecciones de seguridad a las localidades y sedes centrales identificadas para asegurar el entorno, evaluar sus condiciones e identificar posibles riesgos.
- Instalación de 559 lámparas de emergencia a nivel nacional para las sucursales y sedes centrales y evaluar instrumentos que garantizan evacuaciones seguras y un ambiente oportuno a situaciones de emergencia.
- 1,268 mantenimientos, 116 recargas y 170 pruebas hidrostáticas al parque de extintores.
- Adquisición de sistemas de radio de comunicación para 87 brigadistas, 29 para personal ejecutivo y 36 para seguridad física y electrónica.

Asimismo, el Banco promovió actividades en torno a un estilo de vida saludable, abordando temas de prevención y cuidado de la salud emocional, así como de la alimentación sana, destacándose entre los resultados:

- La apertura del tercer dispensario médico, ubicado en Santiago.
- 5,207 consultas médicas de colaboradores en los 3 dispensarios con los que cuenta la entidad.
- Participación de 464 colaboradores en las 10 charlas sobre salud preventiva en las que se abordaron los temas: hipertensión, manejo del estrés, importancia del ejercicio físico y diabetes, entre otros.
- Contacto a 767 colaboradores contactados y apoyados emocionalmente con la iniciativa Gestión del Talento Te Acompaña. Entre los que se encuentran 608 casos requirieron ayudas psicológicas y 57 acompañamientos por duelo a consecuencia de la pandemia.

Salud en relación al Covid-19

En el contexto de COVID-19, el Banco BHD León desarrolló iniciativas para atender las necesidades de los colaboradores, acompañarlos y responder oportunamente, a través de las siguientes acciones:

- +6,000 participaciones en charlas corporativas sobre COVID-19
- +8,000 horas invertidas en charlas corporativas sobre COVID-19
- +810 colaboradores y sus familiares atendidos por COVID-19

- +930 pruebas rápidas gestionadas.
- 3 campañas de comunicación interna relacionadas a motivación y prevención por COVID-19.
- Llamadas y seguimiento personalizado a casos de personas positivas.
- Acuerdo con el asesor médico experto en infectología, para validación y aplicación de protocolos de salud y comunicación responsable ante la pandemia.
- Creación de protocolos de prevención de COVID-19.
- Gestión de compras y distribución de materiales: mascarillas, máscaras de acetato, lentes, guantes y geles desinfectantes para áreas centrales y sucursales.
- Acuerdo con laboratorio clínico para aplicación de pruebas rápidas, tanto a los colaboradores como a sus familiares directos.
- Compra y gestión de entrega de kits de medicamentos para colaboradores positivos.

7.2.5 Desarrollo Humano y formación en el lugar de trabajo.

En este sentido, el Banco BHD León está comprometido con el desarrollo humano forjando aproximadamente 750 colaboradores de las áreas de Operaciones y Negocios a asistir a talleres de sensibilización e inducción. De esta manera se han realizado 35 sesiones de trabajo internas de presentación y socialización del programa de levantamiento de información e inducción al lenguaje inclusivo. Por estas razones, el banco ha formado aproximadamente 80 colaboradores en lenguaje de señas.

En cuanto al crecimiento profesional del personal, en un año retador, 74 personas fueron promovidas durante el 2020. La entidad fomentó espacios de aprendizajes para el desarrollo de competencias, logrando 107,198 horas de capacitación, 34,381 participaciones de colaboradores en entrenamientos sobre desarrollo de competencias requeridas para trabajo remoto, habilidades de liderazgo colaborativo, certificación en coaching ejecutivo, y certificaciones regulatorias sobre lavado de activos, riesgo operativo y continuidad del negocio, entre otras. El 70.5 % de colaboradores con trabajo remoto formados en ciberseguridad alcanzó un 97 % de satisfacción respecto de los programas de formación.

El reconocimiento al talento humano que se destaca por la excelencia en sus funciones y sobrepasar las expectativas en los resultados, es parte de la cultura del Banco BHD León que, durante el 2020, mantuvo su programa de reconocimiento que destacó la labor de 3,066 personas, 11% más que en 2019.

- 3,066 colaboradores con el programa de reconocimiento integral que destaca la labor extraordinaria.
- 11 % de aumento en cantidad de reconocimiento con respecto al año anterior.
- 42 colaboradores de la fuerza de venta

7.3 Análisis del Medio Ambiente

7.3.1 Prevención de la contaminación.

Como miembro del Nodo Dominicano de RedEAmérica, la entidad financiera fortaleció su participación en el proyecto sobre la Recuperación de la Microcuenca del Río Higüero, que tiene por objetivo mejorar la cantidad y calidad de agua de la microcuenca del Higüero, a través de la promoción de un modelo de desarrollo integral que contribuya con la creación de comunidades sostenibles, potencie las capacidades y las condiciones sociales de sus comunitarios y gestione el manejo adecuado de residuos sólidos para el Gran Santo Domingo.

De esta manera el banco posee en sus oficinas dispensadores de agua, lo que produce la disminución de botellas plásticas en la entidad financiera, ya que está comprometida por mantener un ambiente socialmente responsable logrando el ahorro de 663, 930 litros de agua.

7.3.2 Uso sostenible de los recursos.

La estrategia de sostenibilidad del Banco BHD León contempla dentro de sus focos estratégicos mejorar el desempeño ambiental a través de la reducción del impacto ecológico y el cumplimiento de las normas que lo regulan.

En este foco, en 2020, el Banco tuvo avances relevantes entre los que se destacan iniciativas del Sistema de Gestión Ambiental como la clasificación de residuos, la trituración de papel y venta de esta materia prima para hacer reciclado, la eliminación del uso de vasos de plásticos en las sucursales, la reducción del consumo energético y de agua, y la medición de la huella de carbono. De esta manera, las oficinas de todas las sucursales del banco posee más de 75 diferentes contenedores de residuos donde cada una es identificada como desecho: Plástico, Papel o Cartón y Residuos Orgánicos, cada uno de estos sirve para poder identificar los lugares pertenecientes de cada desecho. Así como también se ha implementado el uso de las “Valijas o sobres de mensajería” reciclaje, lo que ha permitido el ahorro de un 50% en suministro de papel, 18,443KG CO2 ahorrados por el reciclaje de papel.

También la entidad financiera cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental, que es una herramienta que busca mejorar el desempeño ambiental a través de la reducción del impacto al medio ambiente y el cumplimiento de las normas que lo regulan. Actualmente, el SGA se encuentra en la primera etapa que se enfoca en la clasificación de residuos y reciclaje. Aportando con esta herramienta 100 colaboradores se han integrado en el programa de clasificación de residuos como Embajadores Verdes.

7.3.3 Mitigación y adaptación al Cambio Climático.

La empresa apoyando la mitigación y adaptación al cambio climático creó *Programa de generación de energía solar*. Este proyecto inició en 2012 con una sucursal. Hoy, el banco cuenta con un parque de generación de energía solar de más de 40 oficinas que totalizan 1.7 MW de potencia instalada, lo que equivale a 2.6 MWH al año, una reducción de emisiones anuales de 1,944 toneladas de CO2 y la compensación de 9,720 árboles. Como parte del programa, facilitamos la tecnología de planta solar a comunidades cercanas. Dicho mecanismo también se instaló en el edificio de parqueo de la oficina principal del Banco, ubicado en la calle Luis F. Thomen de Santo Domingo, produciendo 140 KW de energía solar y convirtiendo a esta edificación en una con el mayor desempeño de sostenibilidad medioambiental del país al contar con sistemas de ahorro energético, almacenamiento hidráulico, tratamiento y reuso del agua y sistemas de automatización Building Management System.

En la actualidad existen 4,997 paneles solares instalados, 41 plantas fotovoltaicas instaladas en todo el país, 1,723.40 toneladas de CO2 por la producción de energía limpia y más de 1,403KW-H generados de energía renovable en horas pico.

7.3.4 Protección del medio ambiente y biodiversidad.

Para el BHD León el apoyo a iniciativas que aseguren la conservación de especies de la flora dominicana en peligro de extinción es parte del compromiso de la institución con el medioambiente. Por estas razones 418.030 árboles han sido salvados en nuestro país y 5,016KG absorbidos.

En 2020, como empresa vinculada a la Red Empresarial por la Sostenibilidad (ECORED), continuó con el apadrinamiento de la canelilla (*Pimenta haitiensis*), a través del proyecto Misión Rescate Lista Roja. Para completar un total de 500, en 2020 se realizó una jornada de siembra llamada *Misión Rescate Lista Roja* de 250 plántulas de canelilla en las comunidades de El Carrizal y Peralta, en Azua, en beneficio de 60 familias que asumieron el compromiso de conservar y comercializar de manera sostenible, aprovechando sus múltiples usos aromáticos, medicinales, de condimento, repelente y saborizante.

Para garantizar la sostenibilidad de esta especie endémica en peligro de extinción, las jornadas agroforestales fueron realizadas con el acompañamiento de un equipo técnico del Jardín Botánico Nacional, quienes impartieron charlas de sensibilización a los comunitarios, sobre el cuidado y la educación de la reproducción de la canelilla.

De este modo, el Banco BHD León junto a las demás empresas que integran el Nodo Dominicano de RedEAmérica, aunó esfuerzos para contribuir con el desarrollo de las comunidades de La Cuaba y El Limón, en Pedro Brand. Dentro de las gestiones de saneamiento ambiental realizadas se encuentra la siembra de más de 20 mil plantas de cedro, cacao y cabirma, en 9 parcelas, para un total de 16.08 áreas de hectáreas intervenidas.

8. Análisis Prácticas Justas de Operación.

8.1.1 Anticorrupción.

- Cumplimiento Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PLAFTPDAM)

Las regulaciones de la República Dominicana, así como los estándares internacionales exigen a todos los sujetos obligados diseñar e implementar programas de cumplimiento adecuados a su tamaño y complejidad, sobre la base de los procesos, procedimientos, políticas y controles internos; los cuales deben ser razonables para prevenir el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva en los productos y servicios que ofrecen.

La Sociedad cuenta con un Manual de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Destrucción Masiva, el cual provee a los colaboradores de una herramienta que les permite entender y conocer los criterios fundamentales de cómo deberán cumplir los procesos, procedimientos, políticas y controles establecidos para la prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, con especial atención al manejo de la relación con los clientes que incluye entre otros aspectos, los procedimientos de vinculación, conocimiento del beneficiario final y mantenimiento de una relación contractual o de negocios.

La Sociedad cuenta con una estructura organizacional que establece claramente las funciones y responsabilidades de los accionistas, directores y colaboradores, en materia de prevención del delito de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva. Dicha estructura está alineada a los estándares internacionales, bajo el principio de las líneas de defensa.

La responsabilidad primaria de la Unidad de Cumplimiento PLAFT, es de diseñar los aspectos técnicos del Programa de Cumplimiento para la prevención de lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, y asegurarse que todos los colaboradores reciban el entrenamiento y capacitación que corresponda. La implementación y efectividad del Programa de Cumplimiento es responsabilidad de la Alta

Gerencia, Representantes de Negocios, Contratación de Proveedores, Acciones y Valores y Gestión de Talento y colaboradores que sean designados con controles mitigadores del riesgo de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

- **Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA)**

La Ley de Cumplimiento Fiscal de Cuentas en el Extranjero (FATCA), es una ley extraterritorial que fue promulgada por el presidente de los Estados Unidos de América el 18 de marzo de 2010. Mediante esta regulación el gobierno de los Estados Unidos de América requiere que las entidades financieras de los diferentes países del mundo, identifiquen mediante el proceso de debida diligencia a cuentas nuevas y cuentas preexistentes para determinar su estatus bajo FATCA y reporten anualmente las inversiones que los contribuyentes estadounidenses tienen fuera de su país.

Las instituciones financieras que operan fuera del territorio de los Estados Unidos de América están cumpliendo con la referida regulación, ya que el incumplimiento de la misma conlleva la retención del 30% en los pagos que las entidades reciban procedentes de dicho país e infringirla nos impediría hacer transacciones con Estados Unidos de América, quienes representan el mayor centro financiero del mundo.

Para asegurar el cumplimiento de esta Ley, los países están firmando acuerdos intergubernamentales con el Departamento del Tesoro de los EE.UU. (IGA, por sus siglas en inglés) y adicionalmente, a las instituciones financieras se les requerirá cumplir con las regulaciones locales que resulten de la implementación de dichos acuerdos. El Banco Múltiple BHD León y las demás sociedades que conforman el Centro Financiero BHD León, S.A., se han comprometido a colaborar para garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales internacionales, proporcionando a sus clientes el máximo estándar de seguridad y confidencialidad.

8.1.2 Participación Política Responsable.

En 2020, como miembros de la Red Empresarial por la Sostenibilidad (ECO- RED), el Banco participó en la autoevaluación de IndicaRSE, una herramienta que analiza mejores prácticas de RSE con base en los estándares de medición y reporte más reconocidos internacionalmente como la Guía ISO 26000:2010, los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y las directrices del Global Reporting Initiative (GRI).

ECORED, representante de IntegraRSE para República Dominicana, funge como facilitador para aquellas empresas que, a través de la herramienta, se preocupan por desarrollar mejoras en sus prácticas de sostenibilidad.

El Banco BHD León obtuvo los siguientes resultados en las áreas de medición:

Gobernanza: 100 %

Derechos Humanos: 100 %

Prácticas laborales: 99 %

Medio Ambiente: 99 %

Prácticas justas de operación: 100 %

Asuntos de consumidores: 99 %

Participación activa y desarrollo de la comunidad: 98 %

99 % en la puntuación general, la más alta del país y de la región.

8.1.3 Competencia Justa.

Sus principales competencias son bancos al igual como: Banco Popular, Banreservas, Scotiabank, Ademi, Banco múltiple Activo, BDI, Banesco entre otros.

8.1.4 Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.

El banco BHD León es una entidad de éxito económico y éxito humano. Se ocupan de que las prácticas de responsabilidad social vayan acorde a su cadena de suministro y que los proveedores que la conforman se mantengan alineados con la estrategia de sostenibilidad de nuestra organización.

Con esta acción nuestra entidad apoya el cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) #12 sobre producción y consumo responsable que, entre otros aspectos, contempla el fomento del uso eficiente de los recursos y la energía, la construcción de infraestructuras sin dañar el medio ambiente.

La cadena de valor BHD León está conformada por múltiples proveedores debidamente seleccionados para el cumplimiento de las exigencias y depuraciones requeridas y la calidad y eficiencia en la entrega de los servicios que ofrecen, apegados a nuestros estándares. Con ellos compartimos, además, la firme convicción de nuestros valores institucionales.

8.2 Análisis asuntos de consumidores.

8.2.1 Protección de la salud y la seguridad de los consumidores.

El Banco BHD León cuenta con programas de salud en el cual cuenta:

-Seguro Prestige Mujer lo cual tiene asistencia medica domiciliaria, segunda opinión médica internacional, concierge médico con asistencia ilimitada, cobertura ante enfermedades catastróficas entre otros.

-Seguro Salud Preferencial

-Mujer Plus

-Salud Visual

-Asistencia Salud

8.2.2 Consumo sostenible.

La aplicación de prácticas sostenibles al modelo de gestión de los proveedores del Banco BHD León es el principal aspecto del programa de Compras Sostenibles, que busca garantizar una cadena de abastecimiento responsable, basado en:

El cumplimiento de la legislación, regulación local e instrucciones internas transversales al triple impacto de las operaciones.

La adecuación de documentaciones para mantener la mejora continua La contratación de proveedores que cumplan con los estándares de control.

Este programa, que está alineado a la estrategia de sostenibilidad de la institución, fomenta el desarrollo sostenible y la producción responsable de la cadena de abastecimiento.

8.2.3 Servicio y atención al cliente, resolución de quejas.

El banco BHD León tiene diferentes métodos para servicio y atención al cliente y resolución de quejas como son:

- **Las redes sociales** (Facebook, Youtube y Twitter).
- **Centro de contacto:** Desde la casa, el trabajo o en cualquier lugar que el cliente se encuentre, sólo debe necesitar un teléfono para hablar con la empresa, sin desplazamientos innecesarios y disponiendo de tu tiempo de la mejor forma. Recibe una experiencia bancaria superior para atender tus requerimientos y consultas llamando al 809-243-5000 los 7 días. También pueden contactar mediante la moderna plataforma electrónica (IVR) que le permite obtener informaciones y realizar transacciones sin necesidad de un Agente de Servicio.
- **Correo de Contacto:** Para cualquier duda o asistencia con los productos de la empresa los clientes puede comunicarse al correo siguiente servicioalcliente@bhdleon.com.do

- **ChatBot BHD León:** Realiza tus consultas de productos, notifica tus tarjetas en uso en el exterior y localiza nuestra red de sucursales y cajeros automáticos a través de tu cuenta de Facebook Messenger y Skype.

La atención a clientes se refleja en los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas cada año por la organización. En 2020 el servicio estuvo marcado por un protocolo de atención y bioseguridad en oficinas que implicó ajustes en todos los modelos de atención, incluyendo canales presenciales y digitales; a su vez, se rediseñaron los esquemas de trabajo y se implementaron nuevos procesos para productos y servicios, siempre apuntando a la eficiencia, la reducción de tiempos de espera y la solución rápida de los requerimientos de los clientes. Como resultado, los indicadores de satisfacción y los niveles de recomendación fueron favorables. El Banco obtuvo un CSAT (Customer Satisfaction Score – Índice de satisfacción de clientes) de 100.0 % y un NPS (Net Promoter Score – Índice de lealtad de los clientes basándose en sus recomendaciones) de 116.0 %.

8.2.4 Protección y privacidad de los datos de los consumidores.

El banco bhd cuenta con la Política de Privacidad del software denominado "BHD León Empresarial", con el cual deseamos mantener y proteger la privacidad online de nuestros clientes, en adelante el usuario o los usuarios, según corresponda. La presente Política de Privacidad se aplica al referido software, el cual será denominado en adelante "la aplicación", asociado al BankOffice BHD León, el cual se rige por un contrato suscrito por separado.

La aplicación es titularidad del Banco Múltiple BHD León, S. A., entidad de intermediación financiera, constituida y organizada de conformidad con las leyes de la República Dominicana, Registro Mercantil No. 11432SD, con Registro Nacional de Contribuyente (R.N.C.) No. 1-01-13679-2, con asiento social y domicilio principal en la Plaza BHD ubicada en la

avenida 27 de Febrero esquina Winston Churchill, sector Evaristo Morales, Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, República Dominicana.

El hecho de los Usuarios utilizar la aplicación supone la aceptación de la presente Política de Privacidad.

El Banco Múltiple BHD León, S. A. solicita, recaba o almacena una serie de datos e informaciones que el Usuario introduce en la aplicación a través de la aplicación, ya sea durante el proceso de registro en la aplicación o durante la creación de una transacción que implique movimientos de fondos, en cuyo caso será necesario completar los datos requeridos para poder obtener la prestación del servicio.

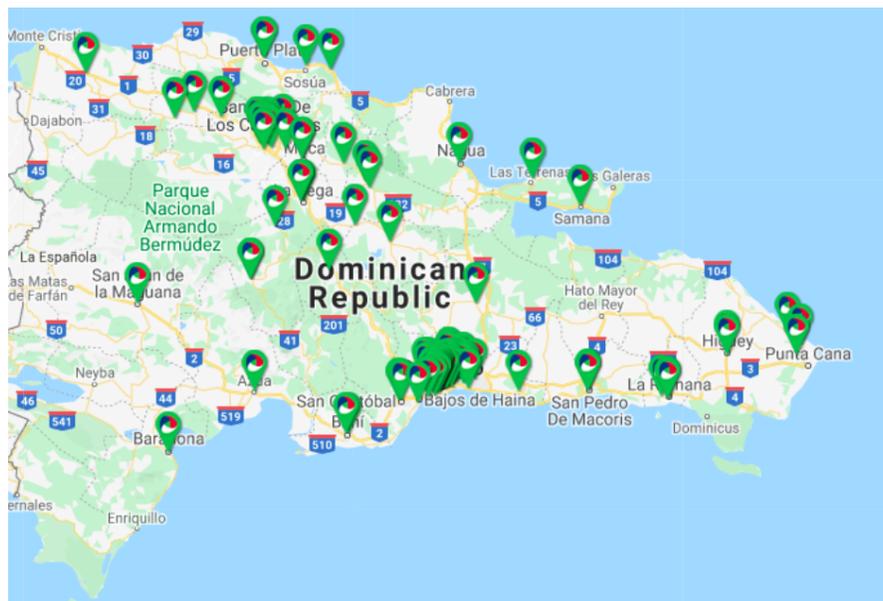
Los Usuarios para tener el acceso a la aplicación deberán suministrar los siguientes datos: Identificación del Usuario y contraseña.

El Banco Múltiple BHD León, S. A. Puede recabar y almacenar información del uso de la aplicación por parte de los Usuarios, a fin de generar estadísticas de uso que nos permitan mejorar los productos o servicios.

8.2.5 Acceso a servicios esenciales.

- **Internet Banking:** Es el servicio de banca en línea donde los clientes podrán consultar sus cuentas, realizar operaciones bancarias, realizar pagos de servicio, entre otros.
- **Internet Banking Empresarial:** A través de esta plataforma podrá realizar un amplio abanico de operaciones bancarias las 24 horas, los 7 días con total seguridad y confidencialidad.
- **Móvil Banking:** Es el servicio de banca móvil que permite consultar cuentas, pagar tarjetas, realizar transferencias y otras transacciones de forma rápida y segura las 24 horas, los 7 días. También permite visualizar el mapa de sucursales, cajeros y subagentes bancarios. Cuenta con el mismo estándar de seguridad de nuestra página web tradicional y está disponible en el Play Store, para celulares con sistema Android, y App Store para Iphone.

- **Cajeros automáticos:** Los clientes podrán realizar retiros, depósitos y consultas a través de los cajeros automáticos. El banco BHD León tiene a disposición de los clientes más de 800 cajeros automáticos distribuidos en todo el país.
- **Sala Elite:** Los clientes Élite disfrutarán de un espacio especial ubicado en las sucursales Bella Vista Mall en Santo Domingo y Los Jardines en Santiago, desde donde pueden realizar sus transacciones con privacidad de manera cómoda y eficiente.
- **Red de Sucursales:** El banco se enfoca en brindarle una experiencia bancaria superior a los clientes donde quiera que se encuentren, por lo que tienen a su disposición más de 130 sucursales distribuidas en todo el país.



8.2.6 Educación y toma de conciencia.

El banco BHD León cuenta con diferentes planes de educación tales como:

Supercuenta Mujer Educación: para ahorrar en beneficio de la educación de tus hijos.

Plan Mujer Educacion Hijos: para asegurar la educación de tus hijos hasta 5 años.

Seguro de vida educativo: es una póliza de vida que te ofrece cobertura de acuerdo al plan que contrates, en caso de fallecimiento y en beneficio de la educación de tus hijos menores de 25 años.

También para universidades:

Crédito Educativo Now-INTEC: Financia de forma parcial o total tu carrera a tasas preferenciales y empieza a pagar luego de tu graduación. Tendrás 6 meses de gracia para comenzar a pagar el capital.

Toma de conciencia

La empresa está enfocada en los clientes, por lo que el Banco adoptó medidas de alivio económico para apoyar a sus clientes ante la crisis por COVID-19 y ajustó su oferta de productos y servicios agregando un enfoque de beneficio social. En este sentido se realizaron diferimientos de préstamos, campañas de refinanciación, orientación a la propuesta de género y exoneración de comisiones.

BHD León cuenta con una plataforma digital denominada Open, a través de la cual pone a la disposición de sus clientes pyme una comunidad de asesores en servicios empresariales, programas de formación y apoyo publicitario. A través de Open, en 2020, la entidad impartió 59 talleres realizados en coordinación con los Centros Mipyme UNPHU, Innovación PUCMM, Universidad Católica Tecnológica de Barahona (Ucateba) e ISA; iniciativa con la que impactó a 2,900 comercios pyme.

Durante el ejercicio 2020 el Banco reafirmó el compromiso con el desarrollo económico del país y reiteró su cometido de acompañar a sus clientes durante y después de la pandemia. Entre otras acciones, bancarizó a 2,700 personas e impartieron programas de educación financiera que impactaron a 1,600 beneficiarios.

De esta forma más de 5,245 millones destinados con el objetivo de aliviar la carga financiera de los clientes en el contexto de la pandemia de COVID-19. Así como también 140 mil préstamos personales diferidos, incluyendo primas de seguro, durante 3 meses como medida de alivio por los impactos generados por la pandemia de COVID-19.

8.3 Análisis de la participación con la comunidad.

8.3.1 Participación activa con la comunidad.

El componente de responsabilidad social de la Estrategia de Género Mujer BHD León lo constituye el Premio Mujeres que Cambian el Mundo, un reconocimiento anual a la trayectoria de mujeres que impulsan transformaciones positivas en la sociedad, desde distintas áreas como acción social, arte, educación, emprendimiento, género, investigación científica, medioambiente y salud, entre otras. En las cinco ediciones realizadas, 50 han sido mujeres reconocidas y cinco han recibido galardones especiales.

En 2020, como parte de las iniciativas de esta premiación, el Banco realizó un Homenaje Especial de Respuesta a Emergencia ante el COVID-19 a mujeres que desarrollaron acciones de impacto para apoyar a sus comunidades ante el estado de vulnerabilidad que afectó a miles de familias como consecuencia de la pandemia.

Asimismo, la institución dio continuidad al Programa de Acompañamiento, Asesoría y Formación, una propuesta de valor no financiera que beneficia a las mujeres ganadoras y finalistas del Premio Mujeres que Cambian el Mundo, a sus proyectos y a sus comunidades, para garantizar la sostenibilidad de las iniciativas que lideran. En 2020:

- 1,960 personas fueron capacitadas en temas sobre fortalecimiento institucional, educación financiera, servicio de clase mundial, rueda de negocios, emprendimiento y formación para facilitadores.
- 42 talleres realizados en Azua, San Juan, Barahona, San Pedro de Macorís, San Francisco de Macorís, Constanza y Jarabacoa, en La Vega, Santiago, Santo Domingo y Monte Plata.

En relación a la participación activa de la comunidad para el banco generar un impacto social positivo en las comunidades representa una de las principales motivaciones del Voluntariado Corporativo del Banco BHD León. Por esto, en 2020 su labor se concentró en la consolidación de los programas de Acompañamiento, Asesoría y Formación del Premio Mujeres que Cambian el Mundo, de Educación Financiera, de Valora Ser y de Clasificación de Residuos.

- 100 nuevos voluntarios. 400 colaboradores conforman la plantilla del Voluntariado
- 73 participaciones honoríficas
- 56 talleres impartidos por voluntarios sobre educación financiera, emprendimiento, fortalecimiento institucional
- 164 horas invertidas
- 1,645 personas capacitadas

8.3.2 Educación y cultura.

El banco BHD Leon implemento el Programa *Valora Ser*, basado en un programa de educación en valores que ejecuta el Banco BHD León, se consolidó en 2020 con la implementación de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE), modalidad consistente en un acompañamiento coordinado entre el Distrito Educativo y el equipo de gestión para mejorar los indicadores de aprendizaje de los estudiantes, a través del fortalecimiento institucional y pedagógica del centro educativo.

El compromiso de la entidad con la educación dominicana se concentra en reforzar los valores que proporcionan soluciones de problemáticas sociales, fomentan la madurez y la preparación con miras a una vida adulta. En ese sentido, al cierre de 2020, el programa impactó:

8 centros educativos de zonas vulnerables impactados: Liceo Gregorio Urbano Gilbert (Pantoja), Liceo Gregorio Urbano Gilbert (Villa Mella), Liceo Politécnico Francisco Alberto Caamaño Deñó (Villa Mella), Liceo Juan Pablo Duarte (Boca Chica), Liceo Secundario Rafael Nin Nin (Cansino, SDE), Liceo José Manuel Buret Tavera (La Cuaba, Pedro Brand), Liceo Vespertino Emma Balaguer (Herrera) y Liceo Secundario Manuel de Jesús Ciprián Valdez (Herrera).

Este programa, también se implementa de manera continua para los futuros docentes del país con las asignaturas curriculares Neuroética Valora Ser, en el Instituto Superior de Formación

Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), y Neurodidáctica y Educación en Valores - Valora Ser, en el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).

8.3.3 Creación de empleo y desarrollo de habilidades.

El Banco BHD León y el Ministerio de la Mujer firmaron la Carta de Compromiso por la Igualdad de Género conjuntamente con el Ministerio de Trabajo, el Consejo Nacional de Competitividad (CNC) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), como primer paso para optar por la certificación del Sello IGUALANDO RD, primero en su género en República Dominicana.

Con este sistema de certificación, se busca incrementar la participación y las oportunidades laborales equitativas entre mujeres y hombres incorporando buenas prácticas laborales en los ámbitos de conciliación de la vida laboral, familiar y personal; acceso al trabajo, igualdad salarial, eliminación de la discriminación asociadas al acoso sexual y laboral, prevención e intervención en la violencia intrafamiliar y contra la mujer, entre otros aspectos.

El proceso de implementación del Modelo de Gestión para la Igualdad de Género consiste en realizar acciones y políticas hacia lo interno de cada empresa, encaminadas a la reducción de brechas entre mujeres y hombres, creando así empresas más igualitarias. Tras realizar este proceso de implementación, las empresas se someten a una auditoría externa en la que, en función del grado de cumplimiento de la norma que regula el Modelo de Gestión, se otorga el nivel de Sello correspondiente.

8.3.4 Desarrollo y acceso a la tecnología.

En un análisis sobre los avances en materia de inclusión financiera en República Dominicana, el más reciente informe anual The Bookings, del Centro de Tecnología e Innovación (CTI) sobre inclusión y equidad en los ecosistemas financieros del mundo, se destacó el impacto y el alcance de las propuestas de valor relativas a educación, salud, hogar y negocios que el Banco BHD León ejecuta para las mujeres como parte de su Estrategia de Género.

La Estrategia de Género BHD León fue destacada como herramienta para lograr este objetivo en República Dominicana.

En un mundo cada vez más digital y en donde el sector financiero se encuentra remodelando sus esquemas de servicio al cliente, la seguridad es el núcleo de una experiencia digital confiable entre la organización y sus clientes. Uno de estos bancos es BHD León, entidad de la República Dominicana pionera en el sector financiero local con más de 100 puntos de atención y 503 cajeros automáticos, que está volcada en la transformación de sus servicios de banca a distancia a través de Internet Banking.

8.3.5 Generación de riquezas e ingresos.

Los colaboradores del Banco contribuyen con la generación de ingresos de familias vulnerables, a través del apoyo a los emprendimientos que desarrollan las mujeres de Progresando con Solidaridad (PROSOLI), en las dos principales sedes de la organización, con la venta de dulces artesanales.

60 familias de Yamasá, San Cristóbal, Los Mina, Villa Mella y Los Alcarrizos, en Santo Domingo, recibieron beneficios del programa que busca erradicar la pobreza y reducir las desigualdades.

8.3.6 Salud.

En 2020, el Banco BHD León contribuyó por tercer año con la iniciativa *Madres y Bebés Bien Cuidados*, como parte de la alianza de cooperación con el Fondo de las Naciones Unidas para la Primera Infancia (UNICEF), para reducir la mortalidad materno-neonatal en hospitales públicos a nivel nacional. Para el cierre del año el aporte total al proyecto, como parte del acuerdo entre UNICEF y el Banco, consistió en RD \$1,164,471.00. Con este monto continuó el aporte para la mejora de la calidad de los servicios de la salud materna a recién nacidos.

En el contexto de COVID-19, el Banco BHD León desarrolló iniciativas para atender las necesidades de los colaboradores, acompañarlos y responder oportunamente, a través de las siguientes acciones:

- 6,000 participaciones en charlas corporativas sobre COVID-19
- 8,000 horas invertidas en charlas corporativas sobre COVID-19
- 810 colaboradores y sus familiares atendidos por COVID-19
- 930 pruebas rápidas gestionadas
- 3 campañas de comunicación interna relacionadas a motivación y prevención por COVID-19

8.3.7 Inversión social.

El valor de las donaciones tuvo un total de RD\$261.1 millones aportados por empresas del Centro Financiero BHD León para la dotación de recursos económicos y el suministro de alimentos y de materiales de protección para las operaciones de seguridad ciudadana y sanitaria. Una contribución de gran alcance fue la entrega de recursos al Estado dominicano para la compra de pruebas PCR y de vacunas contra COVID-19, a ser aplicadas desde el sistema de salud pública.

La compra de 50 ventiladores mecánicos producidos localmente por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) para uso particular de pacientes de COVID-19 que se encontraban recibiendo tratamiento en distintos centros médicos del país. Así mismo, la donación voluntaria de recursos económicos por parte de personal del Banco BHD León para beneficiar a más de 1,500 adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad, infantes en riesgo social, madres solteras en condiciones de pobreza, personas con discapacidad, empleados de la propia institución y otros grupos de personas en situaciones críticas durante el estado de emergencia.

- **1.2Millones** para el apoyo a proyectos ambientales
- **6.4Millones** destinados a proyectos sociales
- **28.2Millones** dispuestos para educación

Unidad de Riesgo Ambiental y Social

Es la primera unidad de su tipo operando en el sistema financiero dominicano. Desde 2008, se dedica a identificar, analizar y gestionar los riesgos financieros en materia ambiental y social, generados al financiar actividades económicas, formando empresas más fuertes y rentables al incentivar la eficiencia operativa. Esta unidad es pionera en el país en la implementación de un sistema de gestión de riesgo ambiental y social.

8.3.8 Empresas referentes en el sector.

El Banco BHD León ha asumido el compromiso de contribuir con el ODS 17, basado en las alianzas que impulsen el desarrollo. La entidad financiera está vinculada a distintas asociaciones empresariales, con las que mantiene una relación de colaboración:

Nacionales:

Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR) La Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED) Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios

Asociación de Comerciantes e Industrias de Santiago (ACIS)

Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo Red Dominicana de Microfinanzas

Asociación de Industrias y Empresas de Haina y Región Sur Junta Agroempresarial Dominicana

Confederación Patronal de la República Dominicana Asociación de Comercios de la avenida Duarte Asociación de Industrias de Santo Domingo Cámara Dominicana de la Construcción

Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles Cámara de Comercio y Producción de la Vega

Cámara de Comercio y Producción Sanchez Ramirez Cámara de Comercio y Producción de Baní

Internacionales:

La competencia del Banco BHD León consta de iniciativas de responsabilidad, las cuales son las siguientes:

- **Banco Popular:** cuenta con iniciativas enfocadas en educación, oportunidades, inclusión financiera, desarrollo personal y comunitario, sostenibilidad energética y medioambiental, apoyo empresarial y social y también proyección de la identidad nacional.

- **Banco Banreservas:** está comprometido con impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos, ha establecido en sus lineamientos estratégicos, acciones de responsabilidad social empresarial que fomenten el progreso de las comunidades atendidas. De la misma manera, el banco busca coordinar e implementar iniciativas que impacten positivamente el bienestar social, económico y medioambiental del país, en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo. Las acciones de responsabilidad social que se llevan a cabo en la institución, fomentan el desarrollo socio-económico de los distintos segmentos de la población dominicana. Los mismos están dirigidos a promover la educación e inclusión financiera, el emprendimiento innovador, el desarrollo de cooperativas de producción y de diversos sectores productivos. (**Banco Banreservas, página web**)

- **Banco Scotiabank:** está comprometido con los principios de Responsabilidad Social Corporativa y trabaja con el propósito de aportar beneficios a todas las partes interesadas, en miles de comunidades en todo el mundo. Por medio de un equipo dedicado exclusivamente en la implementación de estrategia de responsabilidad social, se enfocan en incluir acciones sociales, económicas, ambientales y éticas en nuestras decisiones comerciales cotidianas. (**2020 Scotiabank.com**)

- **Banco Ademi:** el banco posee estrategias de sostenibilidad en la creación de valor económico, medioambiental y social, a corto y largo plazo. Han construido una cultura empresarial basada en la ejecución de actividades de forma responsable y comprometida con nuestros grupos de interés, aportando al aumento del bienestar y auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras. Su estrategia de sostenibilidad constituye el elemento transversal en la organización, el cual tiene un enfoque dirigido a la protección del medio ambiente a través de iniciativas que promueven la reducción de uso del agua, energía eléctrica, consumo de papel y de materiales diversos. También han incorporado talleres de reciclaje de 3Rs para nuestros colaboradores y relacionados a través de nuestro amplio Programa de Educación Financiera. (2017 Banco Múltiple Ademi)

9. Diagnóstico de la Situación actual. (DAFO).

9.1. Análisis interno.

Fortalezas:	Debilidades:
<ul style="list-style-type: none"> • El Banco BHD León cuenta con iniciativas enfocadas en diferentes grupos como son: niños/as, embarazadas, grupos vulnerables, agricultores y comunidad. • Es un banco enfocado a sus colaboradores, consumidores y comunidad, siempre y cuando guiándose de manera socialmente responsable. • Cuenta con un alto presupuesto para cubrir las iniciativas planteadas. • Cuenta con talleres y charlas de educación financiera • La empresa es reconocida con la calificación más alta (sello platino) en el nivel de cumplimiento de las dimensiones de igualdad y equidad de género. • Se encuentra dentro de los estándares de mejores prácticas con relación a equidad en la escala salarial (mayor de 90%) • La estrategia de género implementada en el banco es un referente en la región de Hispanoamérica y ha sido reconocida por organismos nacionales e internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasez de Prestamos Verdes • Prestamos para vehículos eléctricos o relacionados 

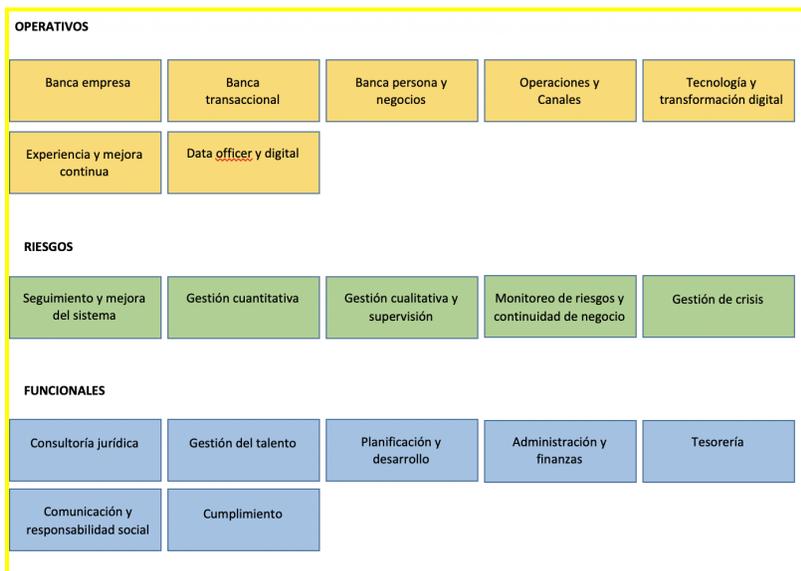
Fortalezas:

-
- El Banco BHD León cuenta con iniciativas enfocadas en diferentes grupos como son: niños/as, embarazadas, grupos vulnerables, agricultores y comunidad.
- Es un banco enfocado a sus colaboradores, consumidores y comunidad, siempre y cuando guiándose de manera socialmente responsable.
- Cuenta con un alto presupuesto para cubrir las iniciativas planteadas.
- Cuenta con talleres y charlas de educación financiera
- La empresa es reconocida con la calificación más alta (sello platino) en el nivel de cumplimiento de las dimensiones de igualdad y equidad de género.
- Se encuentra dentro de los estándares de mejores prácticas con relación a equidad en la escala salarial (mayor de 90%)
- La estrategia de género implementada en el banco es un referente en la región de Hispanoamérica y ha sido reconocida por organismos nacionales e internacionales.

Debilidades:

- Prestamos Verdes
- Prestamos para vehículos eléctricos o relacionados

9.2 Mapa de Procesos.



9.3 Análisis de sistemas, políticas y prácticas.

El banco BHD cuenta con prácticas de responsabilidad social y políticas.

Entre estas prácticas están: el desarrollo de recursos humanos, el fortalecimiento institucional, la realización de programas ambientales, programas comunitarios que ayudan con los problemas de la sociedad, apoyo a necesidades materiales y no materiales, valor a los clientes con sus necesidades entre otros.

En cuanto a la política:

Las Personas Sujetas al Código asumen el compromiso de promover y contribuir al desarrollo social y humano de las comunidades en las cuales la Sociedad y sus Sociedades Controladas, prestan sus servicios, sin que esto constituya una relación de dependencia o subordinación. Por lo tanto, se busca cuidar y proteger el medio ambiente y promover la cultura nacional como instrumento de desarrollo de la calidad de vida del pueblo dominicano. Como parte de sus valores, la Sociedad y sus Sociedades Controladas procurarán que todas sus operaciones se lleven a cabo en armonía con la naturaleza, fomentando las mejores prácticas amigables con el ambiente, en prevención, control y disminución de impactos negativos que amenacen a las generaciones presentes o futuras.

Estos serán considerados para el desarrollo del plan.

9.4 Análisis Externo.

Amenazas:	Oportunidades:
<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de que otros bancos creen iniciativas de emprendimiento con jóvenes universitarios • No evolucionar con tendencias de iniciativas asociadas a la estrategia de responsabilidad social • No mantener una estrategia sostenible a través de la propuesta de valor de sus productos y servicios que apoyen su área de responsabilidad social 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante el apoyo de entidades, el Banco BHD León cuenta con servicios de asesoramiento para el financiamiento de energía sostenible y vivienda. • Reforestación en zonas afectadas por empresas externas(no siguen RRSS) • Convertirse en la empresa socialmente más responsable en República Dominicana • Crear alianzas con instituciones reconocidas a nivel internacional que aporten con la responsabilidad social. 

Oportunidades:

- Mediante el apoyo de entidades, el Banco BHD León cuenta con servicios de asesoramiento para el financiamiento de energía sostenible y vivienda.
- Reforestación en zonas afectadas por empresas externas(no siguen RRSS)
- Convertirse en la empresa socialmente más responsable en República Dominicana
- Crear alianzas con instituciones reconocidas a nivel internacional que aporten con la responsabilidad social.

Amenazas:

- Posibilidad de que otros bancos creen iniciativas de emprendimiento con jóvenes universitarios
- No evolucionar con tendencias de iniciativas asociadas a la estrategia de responsabilidad social
- No mantener una estrategia sostenible a través de la propuesta de valor de sus productos y servicios que apoyen su área de responsabilidad social

9.5 Identificación de grupos de interés.

El grupo de interés identificado es la comunidad de nuestro país, debido a que es el grupo donde se realizan más responsabilidades sociales en la empresa por sus necesidades.

9.6 Benchmarking sectorial.

En la República Dominicana existen una gran variedad de entidades financieras que tienen la responsabilidad social implementada para poder ayudar y contribuir con las personas y así mismo ayudar a tener mejor imagen y visión sobre el futuro ecológico. Estos son:

- **Banco Popular:**

Es reconocido a través de las más prestigiosas publicaciones financieras que afirman el liderazgo del popular en la banca nacional, así como también en el último trimestre del año el Popular fue valorado como la entidad financiera socialmente más responsable, de acuerdo al ranking de percepción de marcas socialmente responsables elaborado en Centroamérica y el Caribe por la revista Mercados y Tendencias. La empresa es reconocida por estar comprometida con el bienestar de las presentes y futuras generaciones de dominicanos, este posee un equipo de profesionales altamente capacitados para ofrecer soluciones innovadoras enfocadas en las necesidades de los individuos. El banco popular atiende con un porcentaje de sus utilidades las expectativas de distintos grupos de interés mediante programas en favor al medio ambiente, el arte, la cultura dominicana, la educación, salud o la gestión social, actividades que le agregan significativamente valor a la empresa de forma sostenible. De esta manera la entidad es considerada competitiva, eficiente en la rentabilidad y socialmente responsable en modelos de gestión. Algunas de las iniciativas destacadas del banco ecoeficiencia energética, plan Siembra y promover la cultura 3R, así como también tienen iniciativas enfocados en apoyo empresarial y social, proyección de la identidad dominicana, inclusión financiera y educación y oportunidades.

- **Banreservas:**

El Banco de reservas está comprometido a impulsar la prosperidad y el bienestar de todos los dominicanos, en cuanto a esto ha establecido en sus lineamientos estratégicos acciones de responsabilidad social que promueven el progreso de las comunidades atendidas. Así como también procuran coordinar e implementar iniciativas que impacten positivamente el bienestar social, económico y medioambiental del país.

También Banreservas lleva a cabo otras acciones de índole social como son la protección del medio ambiente por parte del Voluntariado Banreservas, el cual es un programa de solidaridad y compromiso social con los sectores menos favorecidos que trabaja a favor de la reducción de las desigualdades. Además, se realizan actividades que fomentan la literatura, la música, artes plásticas, cultura y educación a través del Centro Cultural Banreservas, entre otras actividades sociales y deportivas. En este proyecto de Voluntariado Banreservas los principales focos son: madres solteras, personas con capacidades especiales, niños, jóvenes y adultos mayores, empresas orientadas al respaldo de acción social, colaboradores de la familia reservas y la sociedad en general. **(Banreservas)**

- **Banco Scotiabank:**

Scotiabank ha evolucionado, junto a la historia de crecimiento y desarrollo de República Dominicana. El banco ha tenido una trayectoria compartida con generaciones de empresas y clientes, apoyando sus necesidades financieras, sus proyectos y aportando en su crecimiento y desarrollo. La entidad es partidaria de distintas iniciativas comunitarias con amplia contribución a programas de salud, artes, educación y cultura. El Scotiabank está comprometido con los principios de Responsabilidad Social y trabaja para aportar beneficios a todas las comunidades necesitadas en todo el mundo y en nuestro país. El banco cuenta con un equipo dedicado exclusivamente en la implementación de estrategias de responsabilidad social y se enfocan en incluir acciones económicas, ambientales, sociales y éticas en sus decisiones comerciales cotidianas. Algunas de las iniciativas de la entidad es el Programa Comunitario Scotiabank, donde se unifican las iniciativas de apoyo comunitario, promoviendo oportunidades de

desarrollo, salud y bienestar en las comunidades donde el banco tiene presencia. (2020 Scotiabank)

- **Banco Ademi:**

Banco Ademi basa su estrategia de sostenibilidad en la creación de valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo. Han creado una cultura empresarial basada en la realización de las actividades de forma responsable y comprometida con el grupo de interés, aportando al bienestar y progreso de las generaciones presentes y futuras.

Fundación Ademi, tiene un enfoque dirigido a la protección del medio ambiente a través de iniciativas que promueven la reducción de uso del agua, energía eléctrica, consumo de papel y de materiales diversos. También han incorporado talleres de reciclaje de 3Rs para sus colaboradores y relacionados a través del Programa de Educación Financiera.

Banco Ademi fue la primera institución bancaria en recibir Reconocimiento internacional otorgado por la labor realizada a través de Fundación Ademi en Octubre de 2013 en el marco del 4to. Congreso Latinoamericano de Educación Financiera CLEF FELABAN – Asobancaria Bogotá Colombia.

En otro ámbito, en la educación aportan para la celebración de nueve campamentos de verano en el cual beneficia a 1,500 niños, adolescentes y jóvenes adultos. También tienen otras iniciativas tales como la compra de medicamentos para las jornadas oftalmológicas, ofrecen terapias especiales y capacitan en prevención de VIH.

9.7 Retroalimentación de la empresa

El presente documento está muy bien redactado, lo veo muy bien y sigan adelante.

10. Planificación estratégica

10.1. Misión y visión

Visión

Somos una entidad financiera de éxito económico y de éxito humano con un enfoque integral para la gestión de negocios y social de la empresa

Misión

Nuestra misión tiene dos componentes:

- Ideología de marca: si más ideas buenas se hicieran realidad, más próspera y felices serían las personas.

- Propósito común: Apoyamos las buenas ideas y los proyectos de vida de nuestros clientes, ofreciendo una experiencia bancaria superior fundamentada en nuestro talento humano y procesos eficientes y digitales.

10.1.2 Políticas

Las Personas Sujetas al Código asumen el compromiso de promover y contribuir al desarrollo social y humano de las comunidades en las cuales la Sociedad y sus Sociedades Controladas, prestan sus servicios, sin que esto constituya una relación de dependencia o subordinación, siempre y cuando no se vea amenazada la estabilidad financiera de la Sociedad o sus Sociedades Controladas. Por lo tanto, se busca cuidar y proteger el medio ambiente y promover la cultura nacional como instrumento de desarrollo de la calidad de vida del pueblo dominicano. Como parte de sus valores, la Sociedad y sus Sociedades Controladas procurarán que todas sus operaciones se lleven a cabo en armonía con la naturaleza, fomentando las mejores prácticas amigables con el ambiente, en prevención, control y disminución de impactos negativos que amenacen a las generaciones presentes o futuras.

La Sociedad y sus Sociedades Controladas, gestionan la responsabilidad social integralmente desde su directriz estratégica comprometida con la creación de una economía próspera a través de tres ejes de acción:

- **Responsabilidad Social Intrínseca**

HACEMOS BIEN LO QUE TENEMOS QUE HACER

Contribuimos con la creación de una economía próspera a través de la sanidad financiera y el fortalecimiento institucional, la búsqueda de la productividad, el desarrollo de los recursos humanos y la realización de programas ambientales.

- **Responsabilidad Social Moral**

SOMOS SOLIDARIOS CON LA COMUNIDAD

Creamos vínculos de solidaridad con los problemas de la sociedad en general a través del desarrollo de programas comunitarios, atención y apoyo a necesidades materiales y no materiales.

- **Responsabilidad Social Estratégica**

INCORPORAMOS LA ACTUACIÓN SOCIAL A NUESTRA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS Agregamos a la estrategia de negocios la respuesta a necesidades de clientes y otros grupos de interés, sobre la base de un criterio de valor compartido, aportando una dimensión social a nuestra propuesta de valor y a la forma distintiva con la que nos relacionamos, para beneficio conjunto de la sociedad y la empresa misma.

10.1.3 Áreas y ámbitos prioritarios de intervención.

Las áreas de intervención son todas las iniciativas de responsabilidad social enfocadas a la comunidad, la mujer, la educación, el medio ambiente, entre otras. Esto quiere decir que el ámbito y área prioritario sería: La Responsabilidad Moral, donde cada una de ellas poseen fortalezas y debilidades que buscamos mejorar a través de una visión 360 de todas estas. Dentro

de esta área se busca proponer nuevas ideas de iniciativas enfocadas al medio ambiente y la comunidad y también ofrecer oportunidades de mejora en las iniciativas que presentan.

10.2. Planificación Operativa

10.2.1 Objetivo general

- Identificación de oportunidades de mejora en las actividades de Responsabilidad Social Moral del Banco BHD León.

10.2.2 Objetivos específicos

- Analizar las debilidades y fortalezas de las iniciativas de responsabilidad social moral del Banco BHD.
- Integrar una visión 360 a las iniciativas de Responsabilidad Social Moral del Banco BHD.
- Evaluar el aporte de cada iniciativa de Responsabilidad Social Moral al Desarrollo Sostenible de la República Dominicana.
- Proponer nuevas ideas y métodos de mejora para cada iniciativa de Responsabilidad Social Moral del Banco BHD.

10.2.3 Metas a alcanzar.

1. Realizar conversatorios o charlas a jóvenes universitarios enfocados en el emprendimiento.
2. Analizar el mercado de vehículos eléctricos para implementar iniciativas enfocadas en ese sector.
3. Crear una iniciativa donde permita el financiamiento de vehículos eléctricos.
4. Crear relaciones con empresas reconocidas a nivel nacional por sus iniciativas de responsabilidad social, para que ambas puedan apoyarse en nuevos métodos en cada una de sus zonas.
5. Realizar análisis FODA a las iniciativas implementadas para poder crear oportunidades de mejoras en cada una de estas basadas en sus fortalezas y debilidades.
6. Realizar reportes mensuales de los aportes de cada una de las iniciativas realizadas para analizar su eficiencia.
7. Convertirse en la empresa socialmente más responsable del país.
8. Ser más destacados en el uso de energía solar en el país.
9. Crear un plan donde el banco pueda integrar el financiamiento de energía solar en viviendas (ej: Préstamos para paneles solares)
10. Implementar más cargadores eléctricos en las instalaciones del banco BHD a nivel nacional.
11. Crear centros de apoyo con el objetivo de orientar a jóvenes adolescentes a charlas educativas, de financiamiento con charlistas profesionales para que emprendan y tengan contacto con el banco.

10.2.4 Plan de acción a corto, mediano y largo plazo.

- *Plan de acción a corto plazo:*

Analizar las debilidades y fortalezas de las iniciativas de responsabilidad social moral del Banco BHD. En este caso, se realizará un análisis FODA a todas las iniciativas de

responsabilidad social moral de la empresa para poder analizar sus debilidades y fortalezas. Luego de obtener el análisis definitivo de las iniciativas se procederá a realizar un brainstorming para crear nuevas ideas y métodos de mejora para estas iniciativas. Finalmente, luego de obtener las nuevas ideas para mejorar las debilidades se procede a implementar las nuevas oportunidades de mejora dependiendo del análisis de cada iniciativa. Este plan se realizará en los primeros 3 meses del año 2022 y se busca que cada una de las iniciativas obtenga un 90% de mejora y los resultados se obtendrán través de reportes mensuales de los nuevos avances de la implementación de las nuevas ideas y métodos de mejora y realizando seguimiento continuo de las iniciativas mensuales en el primer año de la implementación.

- *Plan de acción a mediano plazo:*

Evaluar el aporte de cada iniciativa de Responsabilidad Social Moral al Desarrollo Sostenible de la República Dominicana. Cada iniciativa cuenta con un tiempo de cumplimiento diferentes a las otras, por lo que se propone obtener un reporte mensual después del primer cuatrimestre 2022. Luego se procederá analizar los beneficios y deficiencias de las iniciativas que reflejan las iniciativas implementadas por el banco y después de obtener los beneficios de cada una, se continuará el proceso de reporte mensual y se verificará cualquier falla que tengan y será modificada. De este modo, se busca saber cuáles iniciativas están siendo eficientes y cuáles no, para así tener una visión 360 de que todas las iniciativas y las oportunidades de mejora propuestas estén funcionando correctamente, así como también que estas estén realizando los aportes necesarios de las acciones propuestas.

- *Plan de acción a largo plazo:*

Para la creación de nuevas iniciativas a largo plazo, este plan busca crear alianzas con instituciones reconocidas por su labor de responsabilidad a nivel mundial, lo cual ayudará a una mejor imagen al banco y también a tener mejor posicionamiento en cuanto a la responsabilidad social del sector financiero de la República Dominicana. Esto se llevará a cabo en el primer trimestre del 2023 con reuniones, encuentros y una serie de pautas para crear la unión entre el banco BHD y las instituciones internacionales. Luego de realizar los acuerdos necesarios para la

alianza, el banco analizará las nuevas ideas y métodos planteadas por las instituciones para la creación de nuevas iniciativas basadas en las necesidades que se presenten durante el transcurso del trimestre 2022. Teniendo planteado estas iniciativas el banco BHD seguirá adelante con la implementación de nuevas tendencias cumpliendo con su estrategia sostenible y su cadena de valor, permitirá el crecimiento del Banco BHD en relación a la responsabilidad social en el país. Este plan tendrá una duración de uno a tres años, comenzando sus relaciones a partir del 2022, consiguiendo el crecimiento del banco en un 95% en relación a la responsabilidad social y sus alianzas internacionales.

10.2.5 Responsabilidades

- *Analizar las debilidades y fortalezas de las iniciativas de responsabilidad social moral del Banco BHD. Los responsables de esta iniciativa son: el departamento de comunicación corporativa y responsabilidad social y departamento de mercadeo, entre estos son:*
 1. Gestor de Proyecto: se encarga de liderar y organizar el equipo de trabajo, así como también es responsable de orientar al equipo al logro de los objetivos en un tiempo determinado y con el presupuesto pautado. También debe realizar seguimientos y revisiones periódicas sobre el estado del proyecto. El gestor implementará estrategias del proyecto enfocándose en las oportunidades y considerando los riesgos.
 2. Responsable del Cronograma / Scheduler: este se encarga de organizar y planificar el cronograma de actividades periódicamente y prepara informes de los avances del plan.

3. **Team Members:** estos son los encargados de generar ideas, implementar nuevos métodos y soluciones para el proyecto previsto. Se encargan de realizar las actividades propuestas por el líder donde estos aportan con sus opiniones e ideas.
4. Diseñadores gráficos y publicistas: estos se encargaran de los diseños de las ideas y de buscar la forma de comunicar con una visión inhabitual para poder expresar las nuevas ideas y métodos a implementar.
5. Líder comunitario de cada iniciativa: Estos líderes estarán a cargo de la supervisión y al tanto de cada paso y reporte mensual que va a tener este plan.

- ***Evaluar el aporte de cada iniciativa de Responsabilidad Social Moral al Desarrollo Sostenible de la República Dominicana. Los responsables de esta iniciativa son: el departamento de comunicación corporativa y responsabilidad social, departamento de mercadeo, comité de estrategia y desempeño***

1. Gestor de proyecto: este seguirá liderando y llevando a cabo todas las ideas planteadas para el logro de esta.
2. Líder comunitario de cada iniciativa: Este líder formará parte de cada iniciativa y estará al tanto de cada cambio y acción que se haga para darle apoyo y reconocimiento a estas. También hablará con cada persona para así saber y reconocer cada aspecto a evaluar.
3. Voluntarios : estos voluntarios están a cargo de evaluar y supervisar en una de las jornadas por ejemplo si se hace una reforestación verificar que todo este bajo control y se este efectuando todo lo acordado.

- ***Crear alianzas con instituciones reconocidas por su labor de responsabilidad a nivel mundial. Los responsables de esta iniciativa son: el departamento de comunicación corporativa y responsabilidad social y departamento de mercadeo, entre estos son:***

1. Vicepresidente área RSE: El vicepresidente tiene el cargo de representar el banco para la creación de alianzas y mantener el vínculo con estos así como también velar por la imagen y contar con el apoyo del equipo encargado de los planes de acción.
2. Gestor de proyecto: Guiará junto al vicepresidente a buscar instituciones y también representará las propuestas dadas de cada miembro del equipo.
3. Comunicación: Este es responsable de mantener las relaciones con las instituciones y ayudará también a la implementación de ideas y pautas para llevar a cabo el proyecto.
4. Responsable del Cronograma / Scheduler: este se encarga de organizar y planificar el cronograma de actividades periódicamente y prepara informes de los avances del plan.
5. Diseñador gráfico: se encargará de nuevas propuestas con las nuevas ideas para las redes sociales y página web.

10.3 Implementación

10.3.1 Capacitación y formación de actores aliados

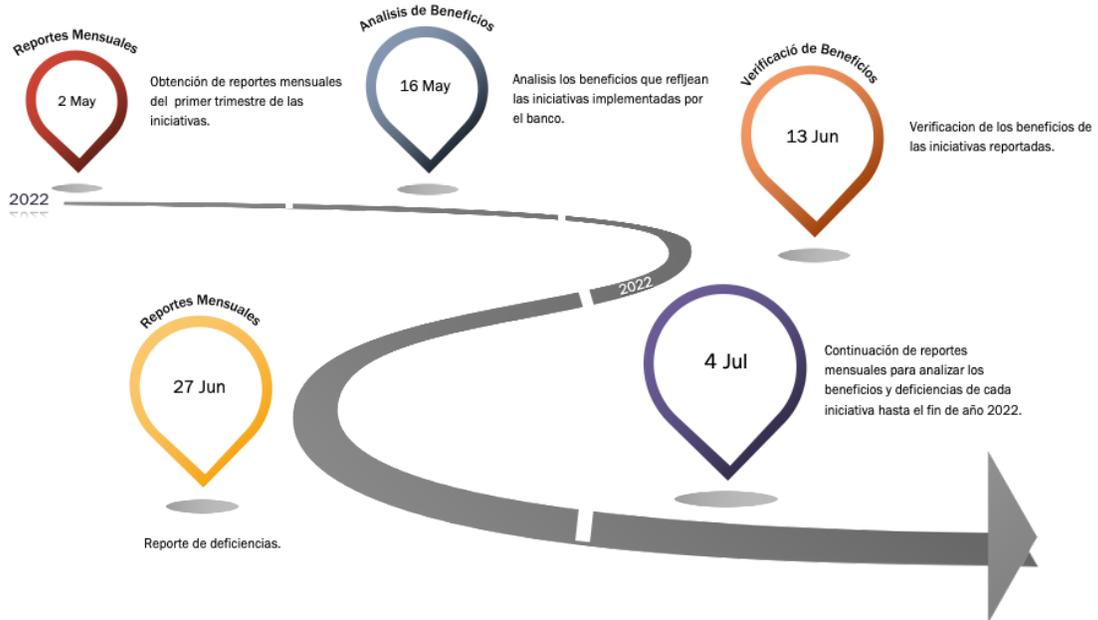
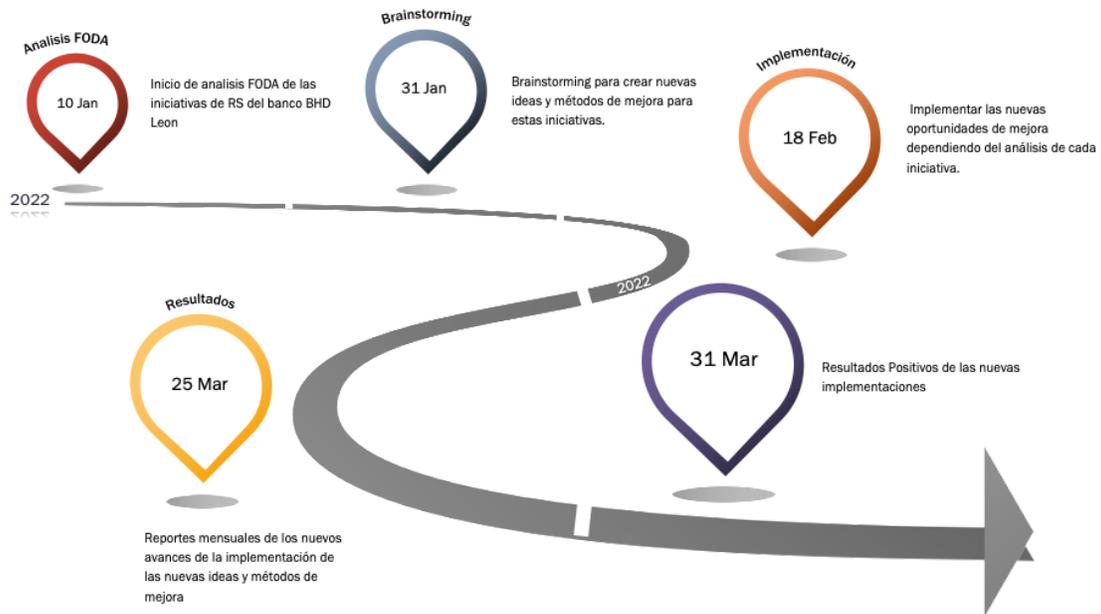
Se debe orientar a cada uno de los miembros del equipo sobre las nuevas actividades y los nuevos métodos que se realizarán con los nuevos planes de acción. En este caso, los actores aliados pertenecen al departamento de responsabilidad social moral por lo que tienen el conocimiento requerido para realizar las funciones que se llevarán a cabo. Sin embargo se realizarán capacitaciones de creación y dirección de equipos, que permitirá la orientación de los colaboradores para la creación de nuevas ideas y la implementación de estas mediante el trabajo en equipo. Así como también se formarán seminarios de gestión de proyectos y talleres de liderazgo y acción social.

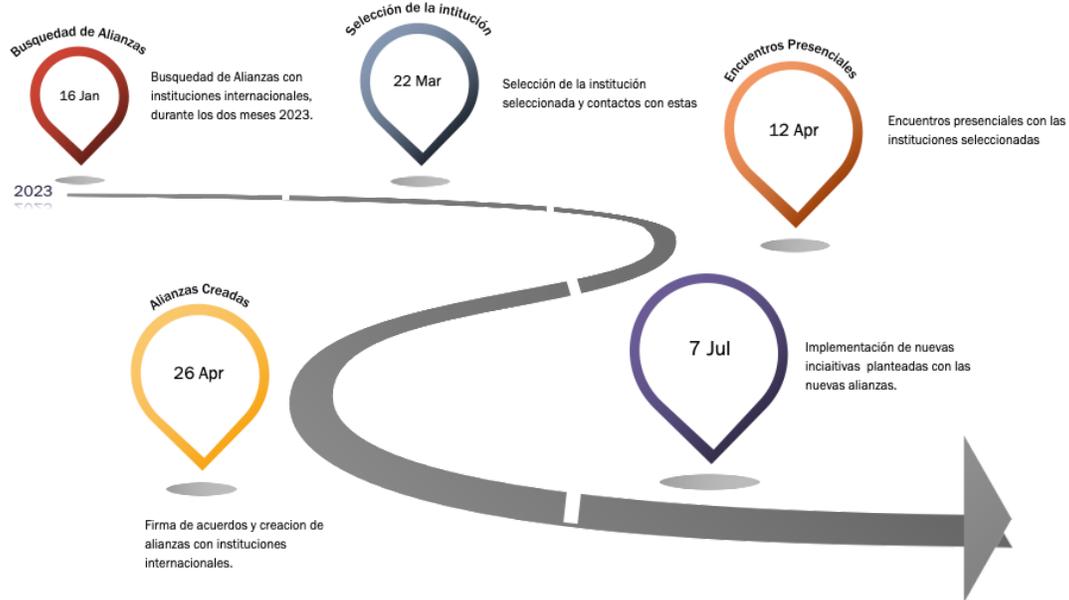
10.3.2 Desarrollo esquema de control para documentar

FECHAS	Seminarios	NOTAS
11/1/22	Gestion de Proyecto	Participacion de todos los colaboradores del departamento de Responsabilidad Social.
16/02/2022	Creación y dirección de equipo	Participacion de todos los colaboradores del departamento de Responsabilidad Social.
9/3/22	Responsabilidad Social empresarial	Participacion de todos los colaboradores del Banco BHD Leon y de los lideres comunitarios.

FECHAS	TALLERES	NOTAS
26/1/2022 - 27/01/2022	Liderazgo y Acción Social	Participacion de todos los colaboradores del departamento de Responsabilidad Social.
13/04/2022 - 14/04/2022	Pensamiento y Acción Emprendedor	Participacion de todos los colaboradores del Banco BHD Leon y de los lideres comunitarios.
01/06/2022 - 02/06/2022	Creatividad e Innovación	Participacion de todos los colaboradores del departamento de Responsabilidad Social, Mercadeo y Publicidad.
14/01/2022 - 11/07/2022 - 05/12/2022	Charlas Motivacionales	Participacion de todos los colaboradores del Banco BHD Leon y de los lideres comunitarios.

10.3.3 Definición de cronograma de implementación y registro.





10.4 Comunicación

10.4.1 Desarrollo de estrategia y plan de comunicación.

Iniciativa I. *Analizar las debilidades y fortalezas de las iniciativas de responsabilidad social moral del Banco BHD.* Esta iniciativa consta de 3 meses en el cual contaremos con el apoyo de los miembros de responsabilidad social para llevar a cabo las nuevas implementaciones y oportunidades de mejora y esta será publicada en redes sociales tales como instagram para que las personas estén actualizados de las nuevas novedades.

Iniciativa II. *Evaluar el aporte de cada iniciativa de Responsabilidad Social Moral al Desarrollo Sostenible de la República Dominicana.* En esta continuaremos dando seguimiento a las redes sociales ya sea un post nuevo cada semana dando enfoque a las diferentes iniciativas planteadas, se colocaran vallas con los proyectos más grandes y comunicados a la comunidad BHD León via emails.

Iniciativa III. *Crear alianzas con instituciones reconocidas por su labor de responsabilidad a nivel mundial.* Esta consta de aproximadamente 6 meses a 1 año con personas internacionales, reuniones y encuentros físicos, lo cual a lo largo del proyecto y creada la alianza con las mejores instituciones se dará a conocer por todas las plataformas digitales creando así también un espacio en su página de responsabilidad social a esta nueva implementación. También como reconocimiento se buscará periódicos para hacer publicaciones y dar a conocer más sobre esta nueva iniciativa, así como también estarán reflejados en las redes sociales, para que nuestros clientes tengan conocimientos de las nuevas relaciones del Banco BHD León.

- Una de las estrategias a implementar es que la empresa seleccionada para crear alianzas con el banco realice charlas para dar a conocer su empresa y expliquen las ideas que se van a realizar. De esta manera los colaboradores estarán más conectados y tendrán más conocimiento de las alianzas que hace el banco para la creación de nuevas iniciativas de responsabilidad social que aportaran a nuestro país.
- Contribuir con campañas solidarias con empresas solidarias con el beneficio de aportar e integrar a los colaboradores y clientes del banco al apoyo de las actividades que se realicen enfocadas a la responsabilidad social. (Ej: Limpiar playas)

10.4.2 Informe de sostenibilidad.

La estrategia de sostenibilidad de nuestro proyecto final se basa en la visión 360 de las iniciativas de la empresa. Aportando el crecimiento sostenible del negocio basado en la toma de decisiones y sus gestiones empresariales con el fin de aportar un valor social y ambiental. Nuestro proyecto se enfoca en los objetivos sostenibles como: trabajo docente y crecimiento económico, alianza para lograr los objetivos y ciudades y comunidades sostenibles.

Nuestro foco es identificar y analizar las debilidades y fortalezas de las iniciativas implementadas en el banco, tomando en cuenta las nuevas posibilidades de las nuevas

implementación de iniciativas a través del correcto análisis interno y externo que permitan encontrar lugares vulnerables donde puedan ser implementadas las nuevas iniciativas.

Además, buscamos crear relaciones con empresas internacionales para aumentar las prácticas de responsabilidad social en nuestro país, así mismo aportar mutuamente conocimientos y prácticas que se puedan aplicar tanto en otros países como en el nuestro.

El banco está comprometido con la innovación cada día, por lo tanto se busca implementar el financiamiento o préstamos para segmentos de paneles solares y carros eléctricos que disminuyan los daños ocasionados al medio ambiente.

10.5 Seguimiento y medición

10.5.1 Definición de indicadores

De las iniciativas planteadas se busca dar:

Tres seminarios durante un año en el cual se basará en creación y dirección de equipo y responsabilidad social empresarial con la participación de todos los colaboradores del área de responsabilidad social y líderes comunitarios para obtener un seguimiento y certificado que estén formando parte de esta.

También contaremos con cuatro talleres que serán impartidos en el año 2022 cada 2 meses basados en liderazgo y acción social, pensamiento y acción emprendedora, creatividad e innovación y por último tres charlas motivadoras lo cual ayudarán a los colaboradores a que se incentiven y apoyen a la comunidad.

10.5.2 Desarrollo plan de seguimiento y monitoreo

Este formulario será para los colaboradores para el seguimiento y los avances de las actividades para tener un control mensual y tener las evaluaciones al día para comenzar y será monitoreado por el supervisor.

Formulario de Revisión Banco BHD León

Este formulario se basa en la recaudación de datos para el buen manejo y el uso de los avances para mejoras. Está sujeto a los colaboradores de responsabilidad social del banco Bhd león encargados de hacer un reporte mensual con las iniciativas para el monitoreo de estas.

Información general

Nombre: _____

Apellido: _____

Cargo o departamento: _____

Contacto: _____ Email Address: _____

Sucursal: _____ Ciudad: _____

Nombre del Proyecto: _____

Iniciativas a evaluar: _____

Actividad realizada:

|

Información Adicional:

10.5.3 Revisión y mejora

10.5.3.1 Revisión por la dirección.

El plan de responsabilidad social va ser dirigido por especialistas del área es decir la vicepresidenta que nos forzarán y determinarán las estrategias a evaluar, así mismo haciendo una evaluación mensual de los avances para tener un monitoreo constante de las actividades y posibles mejoras a desarrollar durante el trayecto de esta.

10.5.3.2 Realizar ajustes y mejoras.

Con los reportes mensuales se dará a conocer las mejoras para así poner en práctica aquellas que necesitan ser ajustadas y evaluadas con el objetivo de mejorar y crecer.

11. Presupuesto Vinculado Al plan de Responsabilidad Social Empresarial

Analizar las debilidades y fortalezas de las iniciativas de Responsabilidad Social Moral del Banco BHD.					
Product/Service 2					
Manejo de Redes Sociales	\$ 200,000.00				
Materiales de Trabajo	\$ 25,000.00				
Total Cost of Sales [K]					
	\$ 225,000.00	\$ -	\$ -		

Evaluar el aporte de cada iniciativa de Responsabilidad Social Moral al Desarrollo Sostenible de la República Dominicana.					
Redes Sociales	\$ 37,500.00				
Publicidad VALLAS	\$ 950,000.00				
Gastos de reportes e inspeccion	\$ 15,000.00				
Other expenses (specify)					
Total Sales and Marketing Expenses [M]	\$ 1,002,500.00	\$ -	\$ -		

Crear alianzas con instituciones reconocidas por su labor de responsabilidad a nivel mundial.					
Redes Sociales	\$ 200,000.00				
Anuncio Periodico	\$ 70,000.00				
Viajes internacionales	\$ 600,000.00				
Visita empresa aliada	\$ 400,000.00				
Patrocinio Actividades Sociales	\$ 200,000.00				
	\$ 1,470,000.00	\$ -	\$ -		

Total de inversión: \$2,697,500

11. 1 Análisis de retorno sobre la inversión (Beneficios)

- Posicionamiento a nivel nacional de la empresa social responsable
- Creación de alianza con empresas internacionales reconocidas de responsabilidad social
- Obtención de certificaciones basadas en la responsabilidad social moral
- Creación de nuevas iniciativas basadas en nuestras metas propuestas como son:
 - Financiamiento de vehículos eléctricos

- Financiamiento de paneles solares
- Captación de nuevos clientes en los segmentos de vehículos eléctricos y paneles solares

11.2 Alineación Personal.

Departamento de mercadeo y publicidad

Este departamento colabora para el desarrollo de ideas y diseño gráfico para las redes sociales así como también para la comunicación del bhd

Departamento Responsabilidad Social

El departamento de responsabilidad social se encarga de velar por el cumplimiento de todas las actividades así como también está encargado de analizar los puntos definidos y todo lo que tenga que ver con responsabilidad social del banco.

Departamento Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos le da seguimiento a los proyectos y también cuenta con un programa para saber si cada colaborador tiene “x” certificación y todo lo importante sobre el empleado.

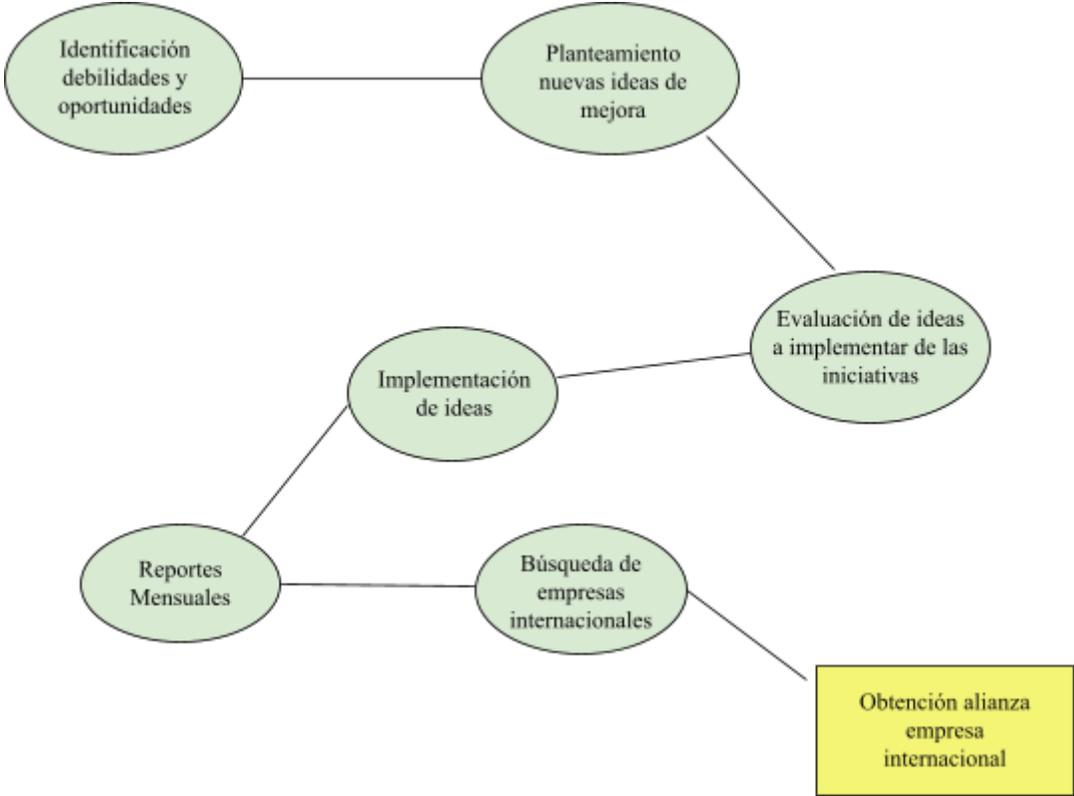
Departamento Comunicación Corporativa

Encargados de gestionar la alianza con las empresas internacionales, el Banco Bhd cuenta con este departamento para tener comunicación con las demás empresas.

Banca Persona y Negocio

Este departamento ayuda para los financiamientos tanto personal como de negocios pymes en el segmento de paneles solares y carros eléctricos entre otras cosas.

11.3 Mapa Estratégico.



12. Conclusiones

12.1 Aspectos concluyentes

El Banco bhd cuenta con un buen plan de responsabilidad social por lo que optamos hacer una visión 360 de responsabilidad social moral en el cual presentamos iniciativas nuevas a evaluar que darán suma importancia al banco, así logrando metas mayores y una mejor imagen y poder convertirse en el banco ejemplar de responsabilidad social a nivel nacional.

La inversión final de este proyecto sería de **\$2,697,500** lo cual van a ser distribuidos por todas las iniciativas hasta el 2022.

Finalmente nuestro proyecto busca la mejora de las iniciativas existentes basado en análisis profundos donde se puedan identificar la vulnerabilidad que poseen cada una de estas, así mismo estamos comprometidos con la creación de nuevas iniciativas enfocadas al medio ambiente como la utilización de carros eléctricos y la implementación de paneles solares tanto en negocios como en hogares. Por lo que el banco se enfocará en financiamientos donde las personas puedan colaborar con el medio ambiente al igual se vea beneficiado el banco ofreciendo oportunidades para la utilización de energía y la reducción de CO2.

12.2 Recomendaciones Generales

Se le recomienda a la empresa tener a todos los colaboradores capacitados para las iniciativas nuevas del proyecto. También tener evaluaciones mensuales para cada colaborador el cual los ayudará a tener un buen manejo de control de cómo va la empresa y relación a la responsabilidad social ya que buscamos que cada colaborador se sienta parte y que aporte un granito de arena a las actividades programadas. Además escuchar y dar opiniones sobre diferentes iniciativas o cambios que quieran hacer para así poder tener un ambiente empresarial y ser transparente. Asimismo, recomendamos más unión con las comunidades afectadas, actividades de recaudación y proyectos a futuro.

Referencias

Adrián, R. (2021, Agosto 5). *¿Qué es iniciativa? " Su Definición y significado [2021].*
Concepto de - Definición de.

<https://conceptodefinicion.de/iniciativa/>

Angela Nieto y Camilo Sierra. (2020, septiembre 4). *Caso de éxito: Implementación de Firma Electrónica en procesos de Bhd León. Fintech Américas.*

<https://www.fintechamericas.co/es/news/caso-de-exito-implementacion-de-firma-electronica-en-procesos-de-bhd-leon/>

Argandoña, A. (2012, Abril). *¿Que es y que no es la responsabilidad social? - IESE. La "Caixa".*

<https://media.iese.edu/research/pdfs/OP-0199.pdf>

Banco BHD León . (n.d.). *Informe anual de Gobierno Corporativo - bhdleon.com.do.*
Informe Anual de Gobierno Corporativo .

<https://www.bhdleon.com.do/wps/wcm/connect/5bc41e46-98b5-45a4-8103-d1999d213ec9/Gobierno+Corporativo+BHD+Le%C3%B3n+2020+WEB.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nx.ZcGK>

Cajiga, J. (n.d.). *El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial . Cemefi.*

https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Compromiso social. Banco Popular Dominicano. (2021).

<https://www.popularenlinea.com/Personas/Paginas/nosotros/content-sections/Compromiso-social-Sostenibilidad.aspx>

Ingeniería y tecnología (Ed.). (2021, Abril 6). Responsabilidad Social Corporativa. UNIR.

<https://www.unir.net/actualidad/responsabilidad-social-corporativa/page/29/>

ISO. (2010). ISO 26000 visión general del Proyecto. ISO 26000 Responsabilidad Social.

https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf

La responsabilidad social en el Empresariado Dominicano. ECONOMISTA DOMINICANO. (2010, Marzo 19).

<https://economistadominicano.wordpress.com/2009/04/01/la-responsabilidad-social-en-el-empresariado-dominican/>

Lajara, C. L. (2014, April 22). Responsabilidad social empresarial en República dominicana. Sirse.

<http://sirse.info/responsabilidad-social-empresarial-en-republica-dominicana/>

López, C. (2020, Enero 21). Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Qué es y sus ventajas. ACNUR.

https://eacnur.org/blog/responsabilidad-social-corporativa-que-es-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/

Morillo Nuriel Abogados. (2021, Septiembre 22). Sociedades Anónimas (S.A) en la República Dominicana. Morillo Suriel Abogados - Attorneys at Law.

<https://morillosurielabogados.com/sociedades-anonimas-en-la-republica-dominicana/>

Objetivos de Desarrollo Sostenible: PNUD. UNDP. (n.d.).

<https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Onapi - Registro de Nombre Comercial. Oficina Nacional de la Propiedad Industrial. (2018).

<https://www.onapi.gov.do/index.php/servicios/signos-distintivos/nombres-comerciales/item/246-registro-de-nombre-comercial>

Plan de 2020 Responsabilidad social corporativa 2024. Be Call Group. (n.d.).

https://becallgroup.com/Plan_Responsabilidad_Social_Corporativa.pdf

Responsabilidad social. Banreservas. (2021, Agosto 3).

<https://www.banreservas.com/responsabilidad-social>

Responsabilidad Social Corporativa. Scotiabank República Dominicana. (n.d.).

<https://do.scotiabank.com/acerca-de-scotiabank/scotiabank-en-la-comunidad/responsabilidad-social-corporativa.html>

Responsabilidad social. Banco Ademi. (2021).

<https://bancoademi.com.do/responsabilidad-social/>

Rseumg, P. (2015, Junio 6). Junio 2015. RSEUMG.

<https://rseumg.wordpress.com/2015/06/>

Yadi. (2021, Julio 28). Conoce Los Tres Tipos de responsabilidad social: Individual, empresarial y pública. MONEX Grupo Financiero.

<https://blog.monex.com.mx/empresas/conoce-los-tres-tipos-responsabilidad-social-individual-empresarial-publica>