

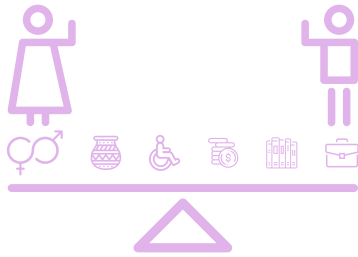
POLÍTICAS DE SOSTENIBILIDAD

Banco de Fomento Agropecuario



Organización de las Naciones Unidas
para la Alimentación y la Agricultura





Banco de Fomento Agropecuario
Oficina Central

Km. 10^{1/2}, Carretera al Puerto de La Libertad,
Santa Tecla, La Libertad, El Salvador, C.A.
PBX: (503) 2241-0800

Esta publicación del Banco de Fomento Agropecuario es una adaptación para efectos de divulgación. Los documento oficiales pueden ser solicitados en la Oficina de Información y Respuesta del BFA.

PRESENTACIÓN

La Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) sostiene que para garantizar condiciones de Seguridad Alimentaria, es preciso que todas las personas tengan acceso físico y económico a alimentos suficientes, inocuos y nutritivos que satisfagan sus necesidades energéticas diarias y preferencias alimentarias para llevar una vida activa y sana. Para ello, la FAO lucha arduamente por “un mundo libre del hambre y de la malnutrición, en el que la alimentación y la agricultura contribuyan a mejorar el nivel de vida de todos sus habitantes, especialmente los más pobres, de forma sostenible desde el punto de vista económico, social y ambiental”.

Asimismo, la FAO tiene como mandato contribuir a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente aquellos relacionados con poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria, la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible (ODS2); lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas (ODS5); y adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (ODS13). En el marco de estos ODS y en armonía con las prioridades establecidas en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014 – 2019, se ha desarrollado este documento que representa un instrumento para acelerar el tránsito hacia una sociedad equitativa e incluyente y avanzar en la garantía de los derechos de los grupos poblacionales prioritarios.

A la FAO le llena de mucha satisfacción aportar para que hoy en día se cuente con políticas públicas que contribuyan a la igualdad de género y a la no discriminación de los grupos prioritarios para el Banco de Fomento Agropecuario (BFA): las mujeres, las personas jóvenes, las personas adultas mayores, las personas indígenas y quienes residen en el área rural, personas con discapacidad y con diversas orientaciones sexuales.

Así mismo, es de suma importancia contar con un documento estratégico que vele por la gestión ambiental y el cambio climático, creando estrategias y mecanismos que contribuirán a un desarrollo económico, sostenible y sustentable.

Es por ello que extendemos nuestras felicitaciones al Banco de Fomento Agropecuario, por su compromiso social y ambiental, por su sentido de justicia y por la transversalización del enfoque de derechos y de género en sus políticas institucionales. Ustedes son y continuarán siendo aliados claves y estratégicos en la lucha contra el hambre.

Esperamos que este documento se convierta en un instrumento estratégico y en una buena práctica a ser retomada por otras instituciones financieras a nivel nacional, para que juntas y juntos trabajemos por una sociedad más justa y equitativa.

Un agradecimiento a todas y todos los actores que participaron del proceso, particularmente a la Presidenta del Banco de Fomento Agropecuario, Inga. Lilian Vega, por confiar en la FAO para contribuir al fortalecimiento de las políticas públicas de su prestigiosa institución y, por supuesto, a todo su equipo Directivo y Técnico involucrado en la construcción de sus Políticas de Sostenibilidad.

Dr. Alan González Figueroa
Representante de la FAO en El Salvador



Estimadas y estimados:

Les saludo cordialmente con motivo de presentar, a la sociedad salvadoreña, al sector financiero y público de nuestro país, las políticas de sostenibilidad del Banco de Fomento Agropecuario (BFA).

El compromiso de El Salvador con el desarrollo sostenible fue ratificado en septiembre de 2015 a través de la adscripción a “La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, la cual incluyó 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático.

En el BFA, hemos tomado conciencia de nuestro rol en el logro de los ODS tanto como parte del sector público y como institución que desarrolla sus actividades en el sector financiero del país. Este día, presentamos el resultado de tres años de trabajo en los que hemos iniciado conociendo nuestra situación y oportunidades de mejora en cada uno de los ejes del desarrollo sostenible y a partir de aquí hemos trabajado en la elaboración de las políticas que presentamos este día. Además, estamos seguros de que la aplicación de estas políticas coadyuvará a la consecución de los objetivos estratégicos del Banco en un marco de sostenibilidad económica, social y ambiental.

Gracias a estas cuatro políticas, el Banco de Fomento Agropecuario cuenta ahora con un marco normativo y de Gobierno Corporativo adecuado para mejor responder a los retos del desarrollo sostenible y a la protección y promoción de los derechos de las personas, a saber: Política de Transparencia Institucional, Política de Atención y Protección al Consumidor Financiero, Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático y Política de Igualdad y no Discriminación.

El objetivo de la Política de Transparencia Institucional es fomentar la cultura de transparencia en las funciones y actuaciones del Banco, por medio del reconocimiento del derecho de acceso a la información pública, en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), y que esta sirva de base para la creación de criterios y lineamientos con base en un enfoque de derechos.

Con la Política de Atención y Protección al Consumidor Financiero, se establecen los principios y lineamientos que regularán el Sistema de Atención al Consumidor Financiero con el objeto de implementar una cultura de respeto, servicio y protección a los derechos de los clientes y usuarios del BFA a través de los diferentes canales de distribución donde el Banco presta sus productos y servicios. Esta política fomenta la protección del cliente con base en la cultura de servicio y protección, cumplimiento normativo, comunicación y educación financiera.

La Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático proyecta constituir lineamientos y un marco de acción que garantice que el desarrollo de la gestión administrativa y bancaria sean económica, ambiental y socialmente sostenibles, contribuyendo a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y fomentando la resiliencia y adaptación al cambio climático.

La Política de Igualdad y no Discriminación tiene como objetivo constituir un marco de acción que garantice la gestión administrativa y bancaria sean socialmente sostenibles, para el



logro de la igualdad y no discriminación, con base en un enfoque de respeto de los derechos humanos. El marco institucional para la igualdad y no discriminación establece lineamientos para transversalizar el enfoque de derechos, gestionar el talento humano para la igualdad y la no discriminación y fortalecer la cultura institucional de respeto a los derechos humanos.

Estas políticas y su aplicación efectiva, coadyuvarán a lograr que nuestros empleados interioricen la importancia de la transparencia en la gestión pública, la protección al cliente, del cuidado al medio ambiente y la equidad y no discriminación en todo nivel y, por lo mismo, que nuestra actividad a lo largo y ancho del territorio nacional también apoye la consecución de nuestro compromiso de país con los ODS.

Agradezco sinceramente el apoyo técnico y financiero que nos ha proporcionado la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), particularmente al Doctor Alan Roberto González Figueroa, representante de la FAO en El Salvador. Su apoyo fue fundamental para la creación de la Política de Igualdad y no Discriminación, asimismo para la difusión de las cuatro políticas que forman el cuerpo de esta publicación.

Esperamos que esta compilación de políticas de sostenibilidad sea un referente para que personas e instituciones comprometidas con los temas relacionados con la transparencia, equidad y no discriminación, derechos ciudadanos y de los consumidores, respecto al medio ambiente y los ODS cuenten con un documento de acceso público que les sea de utilidad para generar sus propias políticas o cuerpos normativos que consideren necesarios.

Para finalizar, reafirmo nuestro compromiso con el bienestar económico, social y ambiental de la población salvadoreña y espero que el camino que iniciamos continúe no solo con la emisión y publicación de estas políticas, sino, y sobre todo, con las acciones que día a día llevemos a cabo como Banco de Fomento Agropecuario.

¡Muchas gracias!

Ana Lilian Vega Trejo
Presidenta del Banco de Fomento Agropecuario





POLÍTICA DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN



Organización de las Naciones Unidas
para la Alimentación y la Agricultura



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO NORMATIVO.....	4
5. DEFINICIONES	4
6. POLÍTICA DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	8
• ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN QUE TRANSVERSALIZA EL ENFOQUE DE DERECHOS.....	8
• ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	8
• ÁREA ESTRATÉGICA DE CULTURA INSTITUCIONAL DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	8
• ÁREA ESTRATÉGICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA AUTONOMÍA ECONÓMICA DE GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERACIÓN DE DERECHOS	9



1. INTRODUCCIÓN

El Banco de Fomento Agropecuario, consecuente con la visión de ser el Banco de desarrollo líder en el fomento productivo del país y comprometido con la satisfacción y bienestar económico, social y ambiental de sus clientes y grupos de interés, promueve acciones de igualdad y no discriminación, a partir del respeto a los derechos humanos. Se enfatiza en la igualdad y no discriminación de los siguientes seis grupos sociales en situación de vulneración de derecho las mujeres, las personas jóvenes, las personas adultas mayores, las personas indígenas y quienes residen en el área rural o en lugares de altos índices de violencia social, las personas con discapacidad y las personas con diversas orientaciones sexuales.

2. OBJETIVOS

- **Objetivo General:**

Constituir un marco de acción que garantice que las actividades para el propio funcionamiento y para la prestación de servicios y productos financieros del Banco, sean socialmente sostenibles, para el logro de la igualdad y no discriminación, a partir del respeto a los derechos humanos.

- **Objetivos Específicos:**

- Transversalizar la estructura de toma de decisiones en relación al enfoque de derechos, igualdad y no discriminación, así como los procedimientos, políticas y normativa interna de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales que debe acatar el Banco en materia de género.
- Generar un clima de trabajo adecuado entre el personal, a través de su profesionalización en relación al respeto a los derechos laborales y la erradicación del acoso sexual y laboral.
- Promover una cultura institucional que deconstruya valores, actitudes y relaciones asociados con la masculinidad hegemónica en una sociedad patriarcal, y construya valores, actitudes y relaciones de respeto a los derechos humanos, igualdad, y no discriminación asociados con las identidades alternativas de las nuevas masculinidades.
- Brindar productos y servicios financieros, generales y específicos, encaminados al empoderamiento y la autonomía de los grupos de la clientela externa que se encuentran en una situación de vulneración de derechos; dentro del marco normativo que regulan las actividades del Banco.



3. ALCANCE

- **La Política de Igualdad y No Discriminación es aplicable a:**
 - a. Todas las personas funcionarias y empleadas
 - b. El personal que labora en las instalaciones del Banco en calidad de contratistas o subcontratistas
 - c. Las personas y empresas proveedoras de productos y servicios
 - d. Las personas clientas externas y usuarias
- La ejecución de la presente Política, será de cumplimiento obligatorio para todas las Gerencias y Unidades del Banco, a fin de garantizar el logro de los objetivos propuestos.
- La Política de Igualdad y No Discriminación es aplicable a los productos y servicios financieros suministrados por el Banco, y a las actividades operativas para su propio funcionamiento.

4. MARCO NORMATIVO

El BFA reconoce que la discriminación y exclusión de sectores sociales que se encuentran en situación de vulneración de derechos limita el acceso a las oportunidades y los frutos del desarrollo económico; por tanto, en sus directrices integra los siguientes acuerdos internacionales:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948).
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969).
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (o “CEDAW” por sus siglas en inglés) (1979).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (o “Convención de Belem do Pará”) (1994).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (2015).

La Política de Igualdad y No Discriminación se rige bajo el siguiente marco normativo nacional.

- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, en adelante LIE (2010).
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, en adelante LEIV (2010).



5. DEFINICIONES

- **Acciones afirmativas o positivas:** Son medidas dirigidas hacia un determinado grupo, para eliminar y/o prevenir cualquier práctica discriminatoria o compensar las desventajas provenientes de actitudes, comportamientos y estructuras previamente existentes. Se trata de medidas correctivas y no discriminatorias. Por lo mismo tienen una vigencia temporal mientras se cierran las brechas identificadas entre grupos.
- **Autonomía Económica:** La capacidad de una persona de proveerse sus propios medios de vida, así como el de las personas que dependen de ella y de decidir cuál es la mejor forma de hacerlo. No se limita a la autonomía financiera, ya que incluye el acceso a seguridad social y a servicios públicos.
- **Brechas sociales:** Son las desigualdades que existen entre dos grupos de personas en el acceso a la educación, ingresos, recursos, participación política, etc., colocando a las personas que integran uno de los grupos en una situación de desventajas y discriminación ante la sociedad. Pueden ser cuantitativas o cualitativas.
- **Discriminación de género contra las mujeres:** Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.
- **Empoderamiento:** El proceso por el cual las personas sin poder llegan a ser conscientes de su propia situación, aumentan sus capacidades y su protagonismo como grupo social, y se organizan colectivamente para tener un mayor acceso a los servicios públicos o a los beneficios del desarrollo.
- **Igualdad de hecho (o real o sustantiva):** Se ocupa de los efectos de las normas jurídicas y trata de conseguir que no mantengan, sino que alivien la situación desfavorable que sufren ciertos grupos. Implica la “idéntica titularidad, protección y garantía de los mismos derechos fundamentales, independientemente del hecho, e incluso, precisamente por el hecho, de que los y las titulares sean diferentes las unas de los otros. En ese sentido, se encuentra conformada por tres principios: el principio de no discriminación (“Igualdad de oportunidades” e “Igualdad de trato”), el principio de responsabilidad estatal y el principio de igualdad de resultados (“Igualdad de resultados”).
- **Igualdad de oportunidades (o de acceso):** Se refiere a la obligación que tienen los Estados de garantizar que las mujeres tengan los medios necesarios para tener



POLÍTICA DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

acceso, en términos iguales con los hombres, a los recursos de un país, p. ej. A través de un marco de leyes, políticas o procedimientos. Es la situación en la que las mujeres y los hombres tienen iguales oportunidades para realizarse intelectual, física y emocionalmente, pudiendo alcanzar las metas que establecen para su vida desarrollando sus capacidades potenciales sin distinción de género, clase, sexo, edad, religión, opción política, orientación sexual y etnia. Según la LIE, la igualdad de oportunidades “Se refiere a la igualdad y equiparación de las condiciones para la exigencia de los recursos y los beneficios que permiten a cada persona acceder por sí misma, a la garantía de los derechos que establecen las leyes en todos los ámbitos”.

- **Igualdad de trato:** Presupone el derecho a las mismas condiciones sociales de seguridad, remuneraciones, acceso a servicios públicos y condiciones de vida, tanto para mujeres como para hombres. Según la LIE, la igualdad de trato “Se refiere al establecimiento de beneficios justos y equivalentes, en los grupos discriminados, marginados o vulnerados a causa de alguna diferencia”.
- **Nuevas masculinidades (o masculinidades alternativas):** Una forma de ser hombre que reconoce las brechas de desigualdad que existen entre los hombres y las mujeres y trabaja para erradicar dichas desigualdades y discriminaciones.
- **Transversalización del enfoque de derechos:** Es una estrategia para incorporar la perspectiva de derechos en los distintos niveles y etapas que conforman el proceso de gestión estratégica de la institución, de manera que todas las personas puedan beneficiarse del impacto de la distribución de los recursos y no se perpetúe la desigualdad ni la exclusión.

6. POLÍTICA DE IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

- **Área estratégica de gestión que transversaliza el enfoque de Derechos**
 - El BFA promoverá la igualdad en la composición de las diferentes instancias de toma de decisiones, para que resulten representativos de la diversidad de la clientela interna y externa.
 - El BFA en sus documentos incorporará de manera transversal las directrices de respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales. Se podrá priorizar los procesos relacionados con la gestión de talento humano, la cultura institucional y los productos y servicios financieros.



- El BFA transversalizará las directrices de respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, según la legislación vigente y en congruencia con la Política de Gestión Documental.
 - El BFA asegurará el uso de recursos humanos, técnicos y financieros adecuados al cumplimiento de sus compromisos de igualdad y no discriminación.
 - El BFA creará los mecanismos necesarios para la instrumentación de la Política, por lo que se definen responsabilidades tanto a nivel gerencial como del personal.
 - El BFA definirá los indicadores que le permitan medir y divulgar los resultados y avances obtenidos de la implementación de la presente Política, con la asesoría de la Oficina de Género e Igualdad.
- **Área estratégica de gestión de talento humano para la Igualdad y No discriminación**
 - El BFA cumplirá con el principio de “igual salario por trabajo de igual valor”, en el corto plazo, y “a cada quién según su aporte y necesidad” en el plazo de hasta cinco años, considerando las competencias de los puestos como la antigüedad en los mismos.
 - El BFA homologará la gestión de talento humano con todas sus jefaturas y gerencias acorde con los principios de respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación.
 - El BFA mejorará el clima laboral en cada uno de sus Centros de Servicio.
 - El BFA cumplirá con la prevención, atención y sanción de casos de Discriminación y acoso sexual; se auxilia del Comité de Ética Bancario garantizando los principios de confidencialidad y no represalia.
 - **Área estratégica de cultura institucional de respeto a los Derechos Humanos**
 - El BFA fomentará valores y conocimientos sobre respeto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, en todo su personal y en los grupos de interés, bajo el Programa de Educación para la Igualdad y No Discriminación; con la finalidad de crear una cultura institucional de respeto.



- El BFA establecerá claramente las sanciones ante el incumplimiento de los valores, conductas y relaciones de respeto, igualdad y no discriminación que el Banco promueve; así como las instancias responsables de su aplicación.
- Los materiales de circulación interna y externa del BFA cumplirán con los principios de la comunicación no sexista, incluyente, respetuosa y positiva sensible al enfoque de derechos humanos. Estos principios de comunicación se expresan tanto en cuanto al lenguaje escrito y visual, como a los mensajes y contenidos.
- ***Área estratégica de productos y servicios financieros para la autonomía económica de grupos en situación de vulneración de derechos***
 - El BFA subsanará el potencial de discriminación contra sectores sociales en situación de vulneración de derechos en los productos y servicios financieros vigentes.
 - El BFA diseñará programas integrales de intermediación financiera, técnica y social que garanticen el empoderamiento y la autonomía económica de sectores sociales en situación de vulneración de derecho.



POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO



Organización de las Naciones Unidas
para la Alimentación y la Agricultura



INDICE

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETIVO 3

3. ALCANCE 3

4. MARCO NORMATIVO 4

5. DEFINICIONES..... 4

6. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO 7



1. INTRODUCCIÓN

El Banco de Fomento Agropecuario, consecuente con la visión de ser el Banco de desarrollo líder en el fomento productivo del país y comprometidos con la satisfacción y bienestar económico, social y ambiental de nuestros clientes y grupos de interés, promueve acciones de prevención, mitigación basada en adaptación y búsqueda de resiliencia de los impactos ambientales y climáticos, por el desarrollo de las actividades productivas y personales que financiamos.

Como Banco de Fomento Agropecuario queremos gestionar servicios bancarios, empleando eficientemente los recursos y reduciendo el impacto directo e indirecto en el medio ambiente, ofreciendo productos y servicios financieros innovadores, que tengan integrada la sostenibilidad económica, ambiental y social, en apoyo a la protección y conservación del entorno donde se desarrolla.

2. OBJETIVO

- Constituir lineamientos y un marco de acción que garantice que el desarrollo de las actividades para el propio funcionamiento y determinados servicios y productos financieros del Banco, sean económica, ambiental y socialmente sostenibles, contribuyendo a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y fomentando la resiliencia al cambio climático.
- El marco de acción e iniciativas presentadas serán desarrolladas bajo un sistema interno de Gestión Ambiental, Social y Gobierno Corporativo (ASG) que busca:
 - Ofrecer productos y servicios financieros sustentables específicos que incorporen acciones de mitigación y adaptación a los efectos de la variabilidad climática y fomento de la resiliencia.
 - Incorporar el riesgo ambiental y social en todos los servicios financieros que brinda el Banco, a fin de favorecer la reducción de la vulnerabilidad que están expuestos los sectores estratégicos.
 - Evitar o disminuir la contaminación ambiental y las emisiones de gases de efecto invernadero, generadas por las actividades directas e indirectas que realiza el Banco, para su propio funcionamiento.
 - Instituir en todo el personal, una cultura de prevención y protección al entorno socioambiental en el que desarrollamos todas las acciones, resaltando los servicios ecosistémicos que nos brindan.



POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

- Asegurar el cumplimiento de las normativas ambientales vigentes y todos aquellos compromisos necesarios, para transitar hacia una economía sustentable y resiliente al cambio climático, a los que nos suscribimos como institución financiera del Estado.

3. ALCANCE

- La Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático es aplicable a:
 - La Junta de Directores y Administración Superior.
 - Funcionarios y empleados.
 - Personal que labora en las instalaciones del Banco en calidad de Contratistas o Outsourcing.
 - Proveedores de productos y servicios.
 - Clientela y Usuarios.
- La ejecución de la presente Política, planes, programas y protocolos que de ella emanen, serán de cumplimiento obligatorio para todas las Gerencias y Unidades del Banco, a fin de garantizar el logro de los objetivos propuestos.
- La Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático es aplicable a los productos y servicios financieros elegidos, suministrados por el Banco, y a las actividades operativas para su propio funcionamiento.

4. MARCO NORMATIVO

- El BFA reconoce que la contaminación ambiental, los impactos del cambio climático y la variabilidad climática representan una grave amenaza a nivel de país, y más aún para los sectores productivos estratégicos a los cuales el Banco apoya; por tanto, en sus directrices integra los siguientes acuerdos internacionales.
 - Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC).
 - Acuerdo de París sobre Cambio Climático.



- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- La Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático se rige bajo el siguiente marco normativo¹ nacional.
 - Ley de Medio Ambiente.
 - Política Nacional de Medio Ambiente.
 - Política Nacional de Energía.
 - Estrategia Ambiental de Adaptación y Mitigación al Cambio Climático del Sector Agropecuario, Forestal y Acuícola.
 - Política de Cambio Climático para el Sector Agropecuario, Forestal, Pesquero y Acuícola.
 - Plan Nacional de Cambio Climático.
 - Política de Ahorro y Eficiencia en el Gasto del Sector Público 2017.

5. DEFINICIONES ²

- **Adaptación al Cambio Climático:** Ajuste realizado por los ecosistemas humano o naturales en respuesta a los estímulos climáticos reales o esperados, producto del cambio climático o a sus efectos, que atenúa los efectos perjudiciales, mitiga los daños o aprovecha las oportunidades.
- **Cambio Climático:** Cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables.
- **Conservación:** Conjunto de actividades humanas para garantizar el uso sostenible del ambiente, incluyendo las medidas para la protección, el mantenimiento, la rehabilitación, la restauración, el manejo y el mejoramiento de los recursos naturales y ecosistema.
- **Contaminación:** La presencia o introducción al ambiente de elementos nocivos a la vida, la flora o la fauna, o que degraden la calidad de la atmósfera, del agua, del suelo o de los bienes y recursos naturales en general, conforme lo establece la ley.

¹ Artículo 2, principios de la Política Nacional del Medio Ambiente. Ley de Medio Ambiente. tiene como principios básicos asegurar el uso sostenible, disponibilidad y calidad de los recursos naturales, como base del desarrollo sustentable, y, además, la adaptación al cambio climático; para ello la gestión pública del medio ambiente debe ser global y transectorial, compartida por las distintas instituciones del Estado salvadoreño.

² Artículo No.5 de La Ley de Medio Ambiente y Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático (IPCC)



- **Daño Ambiental:** Toda pérdida, disminución, deterioro o perjuicio que se ocasione al ambiente o a uno o más de sus componentes, en contravención a las normas legales. El daño podrá ser grave cuando ponga en peligro la salud de grupos humanos, ecosistema o especies de flora y fauna e irreversible, cuando los efectos que produzca sean irreparables y definitivos.
- **Desarrollo Sostenible:** Es el mejoramiento de la calidad de vida de las presentes generaciones, con desarrollo económico, democracia política, equidad y equilibrio ecológico, sin menoscabo de la calidad de vida de las generaciones venideras.
- **Economía Circular:** Es la intersección de los aspectos ambientales y económicos, y cuyo objetivo es cerrar el ciclo de vida de los productos, los servicios, los residuos, los materiales, el agua y la energía.
- **Educación para el Desarrollo Sostenible³:** Consiste en educar para generar la transformación social con el objetivo de crear sociedades más sostenibles. La EDS toca todos los aspectos de la educación, incluidas la planificación, el desarrollo de políticas, la implementación de programas, el financiamiento, los programas curriculares, la enseñanza, el aprendizaje, las evaluaciones y la administración. La meta de la EDS es brindar una interacción coherente entre la educación, la conciencia pública y la capacitación con miras a la creación de un futuro más sostenible.
- **Evaluación Ambiental:** Proceso o conjunto de procedimientos, que permite al Estado, en base a un estudio de impacto ambiental, estimar los efectos y consecuencias que la ejecución de una determinada obra, actividad o proyecto pueden causar sobre el ambiente, asegurar la ejecución y seguimiento de las medidas que puedan prevenir, eliminar, corregir, atender, compensar o potenciar, según sea el caso, dichos impactos.
- **Financiamiento Climático:** Tiene como objetivo reducir las emisiones y mejorar los sumideros de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y tiene como objetivo reducir la vulnerabilidad de los sistemas humanos y ecológicos, además de mantener y aumentar la resiliencia de los impactos negativos del cambio climático”.
- **Gestión Pública Ambiental:** Todas las actividades o mandatos legales que realiza o ejecuta el Estado o las municipalidades en relación al medio ambiente con consecuencia o impacto en el mismo.

³ Educación para el Desarrollo Sostenible. Libro de consulta. Sector educación de la UNESCO. Instrumentos de aprendizaje y formación No.4, 2012. Pág. 34.



- **Impacto Ambiental:** Cualquier alteración significativa, positiva o negativa, de uno o más de los componentes del ambiente, provocados por acción humana o fenómenos naturales en un área de influencia definida.
- **Medio Ambiente:** Sistema de elementos bióticos, abióticos, socio económico, cultural y estético que interactúan entre sí, con los individuos y con la comunidad en la que viven, determinando su relación y sobrevivencia, en el tiempo y el espacio.
- **Mitigación:** Intervención antropogénica (del ser humano) para reducir las fuentes o mejorar sumideros de gases efecto invernadero.
- **Resiliencia:** Capacidad de un sistema social o ecológico de absorber una alteración sin perder ni su estructura básica o sus modos de funcionamiento, ni su capacidad de auto organización, ni su capacidad de adaptación al estrés y al cambio (IPCC, 2007).
- **Sostenibilidad:** Es un desarrollo que considera los procesos ecológicos, económicos y sociales, así como la equidad intra e intergeneracional, desde distintas escalas temporales, espaciales e institucionales, con miras a satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer la capacidad para las generaciones futuras.
- **Variabilidad Climática:** Se refiere a variaciones en las condiciones climáticas medias y otras estadísticas del clima, en todas las escalas temporales y espaciales que se extienden más allá de un fenómeno meteorológico en particular.
- **Vulnerabilidad:** Nivel de susceptibilidad de un sistema a los efectos adversos del cambio climático, incluido la variabilidad climática, fenómenos extremos; en función del carácter, magnitud y velocidad de los mismos, frente a los que se encuentra expuesto, así como su sensibilidad y capacidad de adaptación.



6. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

• **COMPROMISO DEL BANCO CON EL FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE:**

- El Banco de Fomento Agropecuario comprometido con la gestión ambiental desde su filosofía corporativa, busca contribuir con la conservación y reducción del impacto y daño ambiental, innovando y poniendo a disponibilidad de los sectores productivos estratégicos y grupos de interés, productos y servicios financieros sustentables, que engloban medidas de prevención y conservación ambiental, así como mitigación basada en adaptación (MBA) a la variabilidad y cambio climático, en reciprocidad con la normativa ambiental.
- Como Banco deseamos brindar servicios de calidad, que fomenten economías bajas en carbono, con enfoque de prevención ambiental y búsqueda de la resiliencia, para los sectores económicos y sociales más vulnerables.
- El BFA define los indicadores que le permiten medir y divulgar los resultados y avances obtenidos de la implementación de la presente Política.
- El BFA consciente de lo que representan los compromisos del financiamiento sostenible, respecto a las oportunidades de negocio, innovación, diferenciación con otras instituciones financieras y en obtención de ingresos, se proyecta mediante políticas estratégicas que se detallan a continuación:

• **NEGOCIOS SOSTENIBLES Y FINANCIAMIENTO CLIMÁTICO**

- El BFA inicia un proceso paulatino para desarrollar servicios financieros sostenibles económica, social y ambiental, bajo el marco del Programa de Negocios Sostenibles, con el reto de incorporar acciones de mitigación, adaptación y resiliencia al cambio climático, percibidas como oportunidades de negocios para las actividades productivas que apoya el Banco, fundamentalmente del sector agropecuario y MIPYMES.
- El BFA incursiona en financiamientos donde se aplican criterios de: (a) Gestión sostenible de los recursos, bajo una economía circular; (b) acciones de mitigación basada en adaptación al cambio climático; y (c) búsqueda de la resiliencia; convirtiéndose en servicios integrales que proveen líneas de créditos con condiciones especiales, orientación, incentivos y seguimiento con indicadores de desempeño.

- El Programa Negocios Sostenibles, bajo el enfoque de finanzas climáticas incluye las siguientes líneas de créditos vigentes a la fecha: (1) Eficiencia energética y energía renovable; y (2) agricultura orgánica; y serán incorporadas al Programa aquellas líneas de crédito con enfoque ambiental, indistintamente a la banca que pertenezcan.
- Los componentes de Política de Negocios Sostenibles son:
 - a) Identificación de oportunidades de negocio. El BFA analiza a los grupos interesados y variables del entorno económico y social, para visualizar oportunidades de inversión que apoyen el fomento productivo y mejoren las condiciones de vida de la población.
 - b) Productos y servicios sostenibles. El BFA diseña o reestructura servicios bancarios que engloban procesos de inclusión de prácticas sostenibles, dirigidos a los sectores estratégicos del banco; y las enlista en el catálogo como finanzas climáticas, que promueven condiciones diferenciadas de financiamiento (tasa, plazo, período de gracia, criterios de elegibilidad, etc.) para proyectos con beneficios sociales y ambientales.
 - c) Estrategia de negocios para finanzas climáticas. El BFA construye procesos para promover y divulgar las finanzas climáticas con los grupos de interés; así como establece diversos mecanismos de expansión para dar a dichos productos.
 - d) Gestión de mejora continua. El BFA busca establecer alianzas estratégicas con organismos e instituciones internacionales, con el fin de innovar en finanzas climáticas, mejora continua de la cartera de productos y servicios bancarios destinados a financiar actividades y proyectos con beneficio social y ambiental; ampliar la oferta de dichos productos y otros temas de interés vinculados.
- El desempeño y cumplimiento del Programa de Negocios Sostenibles o Finanzas Climáticas es responsabilidad directa de la Gerencia de Negocios, quedando las demás Gerencias y Unidades como apoyo al cumplimiento de los objetivos plasmados.
Por su parte, la Oficina de Gestión Ambiental y Cambio Climático brinda orientación técnica a la clientela, seguimiento, genera la métrica de las finanzas climáticas y apoya en la inclusión y gestión de productos y servicios financieros sustentables.



• **GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES – GRAS**

- El BFA aplica mecanismos y herramientas para identificar, evaluar, reducir y dar seguimiento a riesgos ambientales y sociales de productos y servicios financieros, mediante el Programa de Gestión de Riesgo Ambiental y Social.
- El BFA desarrolla políticas y procedimientos orientados a analizar y categorizar los riesgos ambientales y sociales en la financiación de actividades y proyectos, potencial o efectivamente contaminantes o que utilicen recursos naturales en sus procesos productivos, debiendo cumplir con la normativa ambiental vigente.
- El BFA incorpora para productos y servicios específicos criterios ambientales y sociales en el proceso de análisis, otorgamiento y seguimiento de créditos, tomando en cuenta la magnitud de sus impactos y riesgos, y la necesidad de establecer medidas de prevención, mitigación, corrección y compensación.
- Los componentes de la Política de gestión de riesgos ambientales y sociales son:
 - a) Sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales –SARAS-. El BFA incorpora la valoración del riesgo ambiental y social, toma en cuenta el riesgo climático, en las solicitudes de crédito.
 - b) Sistema de georreferenciación- SG-. El BFA posee un sistema de indicadores basados en identificar las vulnerabilidades y riesgos ambientales del entorno donde se ubica la actividad productiva de la clientela.
 - c) Sistemas de seguros paramétricos –SSP-. El BFA dispondrá de seguros parametrizados orientados a disminuir o compartir los riesgos inherentes a las inversiones que son afectadas directamente por fenómenos climáticos extremos (lluvia, sequía y terremotos) y por falencias en tecnologías eficientes.
- El desempeño y cumplimiento del Programa de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales es responsabilidad de la Gerencia de Riesgos, quedando las demás Gerencias y Unidades como apoyo al cumplimiento de los objetivos plasmados. Por su parte, la Oficina de Gestión Ambiental y Cambio Climático brinda seguimiento y genera la métrica de los resultados obtenidos de la gestión de riesgos relacionada con la sostenibilidad ambiental.

- **ECOEficiencia CORPORATIVA**

- BFA identifica, promueve e incorpora prácticas eficientes, sostenibles y de mejora continua en los procesos internos, en todos los niveles operacionales, por medio del Programa de Ecoeficiencia Corporativa, fundamentado en:

- 1 Cálculo de la Huella de Carbono del BFA

- 2 Uso eficiente de los recursos y materiales, tranzando metas de ahorro plausibles

- 3 Disminuyendo desechos, emisiones y costos de producción; (4) extendiendo el impacto hacia proveedores y compras verdes; y (5) construcción de centros de servicios ecosostenibles.

- El BFA adopta una postura proactiva y responsable en torno al impacto de sus operaciones, bajo el lema “Producir más, contaminando menos”.

- Los componentes de la Política de Ecoeficiencia Corporativa, a desarrollar por el Banco, en términos de reducción de impacto ambiental; en cumplimiento a los preceptos establecidos en la ISO 14001:

- a) Gestión de la energía eléctrica. El BFA mide el uso y nivel de ahorro mensual y anual; de acuerdo a lo establecido en la ISO 50001.

- b) Gestión del recurso hídrico. El BFA evalúa el uso y nivel de ahorro del agua que consume.

- c) Gestión de residuos. El BFA adopta medidas efectivas para la reducción de la generación de residuos, su adecuado destino y el aprovechamiento por medio del reciclaje y reutilización.

- d) Gestión de Transporte. El BFA incorpora el transporte eficiente para su movilidad, basado fundamentalmente en: mantenimientos preventivos, tamaño de flota vehicular acorde a las necesidades del servicio y consumo de combustible.

- e) Gestión de edificaciones sostenibles. El BFA adopta criterios de arquitectura sostenible para remodelaciones o nuevas construcciones de todas las instalaciones del BFA.



f) Gestión de suministros. El BFA define e incorpora criterios ambientales y sociales en los procesos de compras y contratación de servicios, de acuerdo a las disponibilidades del mercado.

- El desempeño y cumplimiento del Programa de ECOEFICIENCIA Corporativa es responsabilidad de:

- 1 Gerencia de Administración en lo relativo a gestión y administración de recursos

- 2 Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales (UACI) en lo relativo al suministro de recursos disponibles en el mercado.

- 3 Todas las Gerencias y Unidades en el uso eficiente de los recursos que posee el BFA. Por su parte, la Oficina de Gestión Ambiental y Cambio Climático brinda seguimiento y genera la métrica de los resultados obtenidos de procesos internos relacionados con la sostenibilidad ambiental.

• ***EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE***

- El BFA fomenta valores y conocimientos sobre sostenibilidad económica, ambiental y social, en todo su personal y en los grupos de interés, bajo el Programa de Educación para el Desarrollo Sostenible; con la finalidad de crear una cultura de uso racional de los recursos, para mejor aprovechamiento y protección de los servicios ecosistémicos, deteriorados por las propias acciones y las actividades productivas que se financian, los cuales tienen impacto directo en el ámbito social y económico.

- El BFA transmite información, experiencias, conocimientos individuales y colectivos sobre los impactos directos o indirectos ocasionados por el uso inadecuado o ineficiente de los recursos utilizados o consumidos en las actividades cotidianas personales o productivas.

- Los principios bajo los cuales se establece el Programa de Educación para el Desarrollo Sostenible son: Formación, Competencia y Toma de conciencia.

- Los componentes del Programa de Educación para el Desarrollo Sostenible son:

- a) Educación financiera para el desarrollo sostenible. El BFA prepara al personal, para desarrollar mecanismos financieros inclusivos e innovadores que



- amplían el marco de acción de los negocios tradicionales hacia negocios con impacto social y ambiental, además, del económico. En complemento, también orienta a la clientela usuaria de créditos e inversiones con la finalidad de incentivar la incorporación de estas prácticas de producción y consumo sostenibles.
- b) Educación para la sostenibilidad y Ecoeficiencia corporativa. El BFA facilita, entre todo el personal espacios de aprendizaje en temas de aprovechamiento, ahorro y uso eficiente de los recursos, a fin de desarrollar competencias necesarias para el cumplimiento de objetivos y metas de sostenibilidad; además, refuerza dichos conocimientos con prácticas educativas enfocadas en la conservación - protección del ambiente y mitigación del cambio climático. Finalmente, reconoce la perseverancia y compromiso del personal para fomentar una cultura de sostenibilidad ambiental, social y económica.
 - El desempeño y cumplimiento del Programa de Educación para el Desarrollo Sostenible es responsabilidad de la Gerencia de Talento Humano en coordinación con Oficina de Gestión Ambiental y Cambio Climático y Unidad de Comunicaciones Institucional.





POLÍTICA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



Organización de las Naciones Unidas
para la Alimentación y la Agricultura



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	3
4. MARCO NORMATIVO.....	3
5. DEFINICIONES	4
6. POLÍTICAS	7



1. INTRODUCCIÓN

En la presente Política de Atención y Protección al Consumidor Financiero del BFA se consolidan elementos que rigen el que hacer del Servicio y Protección al Cliente del Banco de Fomento Agropecuario, estableciendo los lineamientos bajo los cuales se regirá el funcionamiento de la atención al Cliente en el Banco.

A través de esta Política se promoverá una cultura de Servicio, respeto y buena atención a nuestros clientes y usuarios, así como la adecuada capacitación de colaboradores del BFA.

2. OBJETIVO

Establecer los principios y lineamientos que regulará el Sistema de Atención al Consumidor Financiero con el objeto de implementar una cultura de respeto, servicio y protección a los derechos de los clientes y usuarios del BFA a través de los diferentes canales de distribución donde el Banco presta sus productos y servicios.

3. ALCANCE

La presente Política es de cumplimiento obligatorio para todo el personal y aplicará en todos los productos, servicios, operaciones y canales del Banco.

4. MARCO NORMATIVO

La política de Atención y Protección al Consumidor Financiero dará cumplimiento a lo establecido en las normativas locales y tomará como referencia las buenas prácticas de marcos internacionales.

• **Local**

- Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento.
- Ley contra la Usura.
- Ley de Acceso a la Información Pública.
- Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial de Crédito de las Personas.
- Normas para la Transparencia de Información de los Servicios Financieros (NPB4-46).
- Código de Buenas Prácticas para Proveedores de Productos y Servicios Financieros.



- **Internacional**

- Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor.
- Principios de Protección al Cliente Smart Campaign.
- Debida Diligencia con la clientela de los Bancos – Comité de Basilea.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible: Objetivo No. 12 - Consumo Responsable.

5. DEFINICIONES

- **Banco: Banco de Fomento Agropecuario.**

- **Canal de Comunicación:** Medio por el cual se recibe y transmite información relacionada a productos y servicios del Banco, los cuales refieren a Servicio de Plataforma, Buzones de sugerencias, correo electrónico, página web, redes sociales, vía telefónica, modalidad presencial o vía correspondencia y Entes Reguladores.

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con quien el Banco establece una relación contractual para suministrar un producto o servicio.

- **Consumidor Financiero:** Toda persona natural o jurídica usuario(a) de productos o servicios del Banco de Fomento Agropecuario.

5.5 Gestiones: Son las solicitudes o peticiones que los clientes o usuarios realizan al Banco para la satisfacción de una necesidad; se clasifican en:

- **Consulta:** Es la manifestación de un cliente o usuario que busca obtener información específica o aclara dudas sobre algún producto, canal o servicios ofrecido por el Banco.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de inconformidad del cliente o usuario, por la percepción negativa o calidad del servicio, producto, canal, colaborador, o proveedor del Banco.
- **Reclamo:** es la manifestación de insatisfacción del cliente o usuario relacionada con un producto, canal, servicio o transacción que requiera realizar un ajuste o corrección en el producto, canal, servicio o transacción afectada.
- **Denuncia:** Es la inconformidad de un cliente ante la entidad externa competente por la afectación de algunos de sus derechos con relación a un producto o servicio contratado.



- **Requerimiento de Soporte Técnico:** Son todos aquellos requerimientos de los clientes relacionados a la creación, soporte, y mantenimiento de sus productos o servicios por medio de los diferentes canales del Banco.
- **Sugerencia:** Es una manifestación del cliente o usuario donde brinda sus ideas o recomendaciones para realizar oportunidades de mejora en los productos, canales o servicios del banco.
- **Modelo de Sistema de Atención al Consumidor Financiero:** Es el proceso de atención a gestiones presentadas por los clientes y usuarios del BFA, el cual se compone de 5 etapas:
 - Recepción.
 - Gestión.
 - Resolución.
 - Notificación.
 - Revisión.
- **NPB4-46:** Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros.
- **Política:** Política de Atención al Consumidor Financiero.
- **Producto:** Mecanismo financiero ofertado por el Banco a sus clientes.
- **Protección al Cliente:** Son todas aquellas acciones con el objeto de proteger los derechos de los clientes.
- **SACFI:** Sistema de Atención al Consumidor Financiero.
- **Servicio al Cliente:** Es la actividad orientada a cuidar los intereses o satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios de los productos o servicios del Banco.
- **Superintendencia/SSF:** Superintendencia del Sistema Financiero.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que sin ser cliente utiliza los servicios del Banco.
- **Educación Financiera:** Proceso por el que los inversores y consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos.



6. POLÍTICAS

• **Políticas Generales**

- El Banco diseñará en coordinación con el Departamento de Servicio al Cliente, un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SACFI) para la atención de las gestiones de los clientes y usuarios con el fin de generar una cultura de servicio y protección al cliente.
- Los Clientes podrán realizar diferentes tipos de gestiones al Banco. Entre los tipos de gestiones que los clientes podrán realizar se encuentran:
 - a) Sugerencias.
 - b) Consultas.
 - c) Requerimiento de Soporte Técnico.
 - d) Quejas.
 - e) Reclamos.
 - f) Denuncias.
- Los canales de comunicación internos y externos para la recepción de las gestiones que los clientes o usuarios presenten son:
 - a) Servicio de Plataforma.
 - b) Buzones de sugerencias.
 - c) Correo electrónico.
 - d) Página web.
 - e) Vía telefónica.
 - f) Redes sociales.
 - g) Correspondencia.



- h) Modalidad presencial.
- i) Entes Reguladores.
- Los Colaboradores del Banco deberán ser capacitados, de forma anual sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para el desarrollo de capacidades y mantener el buen funcionamiento del sistema.
- **Políticas Específicas**
 - El Banco atenderá las gestiones interpuestas por los clientes y usuarios en los canales de comunicación determinados, debiéndose de dar respuesta en un plazo que no supere 10 días después de recibida la gestión, esto aplicará para los casos que la resolución dependa de unidades administrativas del Banco; se exceptuarán aquellos que por la naturaleza de este se pueda prolongar su gestión y resolución por factores ajenos al Banco. Dichas excepciones deberán ser avaladas por la Gerencia de Estrategia y Calidad a petición del Departamento de Servicio al Cliente Oficina de Protección al Cliente.
 - Proveerá a los clientes y usuarios con información cierta, suficiente, clara y oportuna, para el conocimiento de derechos, obligaciones y costos de los diferentes productos y servicios.
 - Propondrá mejoras, a las áreas dueñas de los procesos, durante el otorgamiento de productos o la prestación de servicios que garanticen una mayor satisfacción en la atención brindada a los clientes y usuarios y garanticen su protección a los derechos de estos.
 - Promoverá una cultura de excelencia en el servicio inculcando en el personal compromiso hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes.
 - EL Banco publicará cada cuatro meses, a la vista del público general, las preguntas frecuentes que realizan los clientes y usuarios sobre los productos y servicios ofertados, en cumplimiento a la NPB4-46.
 - Solicitará a las diferentes áreas administrativas y operativas, ejecutar acciones de mitigación de eventos ocurridos debido a la falta de aplicación de buenas prácticas de la atención o servicio brindado, e informará a la Gerencia de Riesgo Integral.



POLÍTICA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- El Banco adoptará los estándares internacionales o principios de protección al cliente en los procesos.
- El Banco no incorporará cláusulas abusivas en los contratos y evitará el cometimiento de prácticas abusivas en las operaciones y servicios del Banco.
- Revisar la comunicación y publicidad institucional relacionada a los productos y servicios del Banco a fin de promover la transparencia de la información y evitar prácticas inadecuadas de publicidad engañosa.







POLÍTICA DE TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



Organización de las Naciones Unidas
para la Alimentación y la Agricultura



INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	3
5. DEFINICIONES.....	4
6. POLÍTICAS	8



1. INTRODUCCIÓN

El Banco de Fomento Agropecuario, comprometido con la implementación de principios alineados con el desarrollo sostenible y el respeto de Derechos Humanos para que se traduzcan en mejores prácticas del funcionamiento interno, así como en la interacción con todos sus grupos de interés, reconoce la Transparencia desde su perspectiva de Derecho en relación a principios democráticos materializado en el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, su Reglamento y los lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública, por su carácter de ente obligado.

Así también la transparencia ha sido reconocida por la normativa financiera, con la que se procura brindar servicios que permitan a los clientes tomar decisiones informadas; al igual que facilita a los entes supervisores y reguladores información para realizar sus funciones. Lo anterior se relaciona directamente a prácticas de buen Gobierno Corporativo.

La Transparencia se convierte en un elemento necesario en la búsqueda de la sostenibilidad del Banco, al ser un medio en lo legal y en lo financiero que reduce la opacidad, genera confianza y cierra espacios a la corrupción. Para ello, se requiere la generación de una cultura de transparencia.

2. OBJETIVO

Fomentar la cultura de transparencia en las funciones y actuaciones del Banco, por medio del reconocimiento del derecho de acceso a la información pública, garantizado con el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, y que esta sirva de base para la creación de criterios y lineamientos con enfoque de derecho sin detrimento de la protección de bienes jurídicos de igual o mayor valor.

3. ALCANCE

La Política de transparencia será aplicable para todos los funcionarios y empleados del Banco.

4. MARCO NORMATIVO

La política de Transparencia Institucional dará cumplimiento a lo establecido en las normativas locales y tomará como referencia las buenas prácticas de marcos internacionales siguientes:



- **Local**
 - La Constitución de la República.
 - Ley de Acceso a la Información Pública.
 - Ley del Banco de Fomento Agropecuario.
 - Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.
 - Ley de Bancos.
 - Ley de Lavado de Dinero y Activos.
 - Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública.
 - Resoluciones del Instituto de Acceso a la Información Pública.
- **Internacional**
 - Convención Americana de Derechos Humanos.
 - Convención de Naciones Unidas Contra la Corrupción.
 - Pacto Internacional de Derecho Económicos y Social.
 - Resoluciones de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

5. DEFINICIONES

- **Banco:** Banco de Fomento Agropecuario.
- **Buena fe:** El banco debe realizar acciones que evidencien el compromiso con el acceso a la información y a la transparencia por medio de acciones proactivas.
- **Clasificación de la Información:** Proceso por medio del cual se determina la tipología de la información en función de la naturaleza de la misma, lo cual define el tratamiento y gestión que le atiende. Ésta podrá ser: pública, oficial, confidencial o reservada.
- **Desclasificación de la información:** Dejar sin efecto el carácter de reservada o confidencial de una información, confiriéndole el carácter de pública.



- **Datos Personales:** La información privada concerniente a una persona, identificada o identificable, relativa a su nacionalidad, domicilio, patrimonio, dirección electrónica, número telefónico u otra análoga.
- **Datos personales sensibles:** Los que corresponden a una persona en lo referente al credo, religión, origen étnico, filiación o ideologías políticas, afiliación sindical, preferencias sexuales, salud física y mental, situación moral y familiar y otra información íntima de similar naturaleza o que pudieran afectar el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.
- **Documentos:** Se refiere a todo escrito, correspondencia, memorándum, plano, mapa, dibujo, diagrama, documento gráfico, fotografía, grabación sonora, video, dispositivo susceptible de ser leído mediante la utilización de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales y, en general, todo soporte material que contenga información, cualquiera sea su forma física o características, así como las copias de aquellos.
- **Expediente:** Conjunto de Documentos relacionados entre sí.
- **Funcionarios y Empleados del Banco:** Para los efectos de la presente Política, se refiere a toda persona que presta sus servicios al BFA, en forma temporal o permanente, inclusive los miembros de su Junta de Directores.
- **Idoneidad:** Implica que la decisión de restricción debe ser pertinente, en relación con el fin que se persigue, que deberá ser el de proteger otro u otros bienes jurídicos de igual o mayor jerarquía.
- **Información Pública:** Es aquella en poder del Banco contenida en documentos, archivos, datos, bases de datos, comunicaciones y todo tipo de registros que documenten el ejercicio de sus facultades o actividades, que consten en cualquier medio, ya sea impreso, óptico o electrónico, independientemente de su fuente, fecha de elaboración, y que no sea confidencial. Dicha información podrá haber sido generada, obtenida, transformada o conservada por estos a cualquier título.
- **Información oficiosa:** Es aquella información pública que el Banco deberá difundir al público en virtud de la Ley de Acceso a la Información Pública sin necesidad de solicitud directa.
- **Información reservada:** Es aquella información pública cuyo acceso se restringe de manera expresa de conformidad con la Ley de Acceso a la Información Pública, en razón de un interés general durante un periodo determinado y por causas justificadas.



- **Información confidencial:** Es aquella información privada en poder del Estado cuyo acceso público se prohíbe por mandato constitucional o legal en razón de un interés personal jurídicamente protegido.
- **LAIP:** Ley de Acceso a la Información Pública.
- **Máxima Publicidad:** La información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas por la Ley de Acceso a la Información Pública; además, será un criterio de interpretación, en caso que una información genere la duda sobre si es pública o no, deberá considerarse pública.
- **Necesidad:** Se valorarán diferentes opciones, y se elegirá aquella que sea la menos gravosa para la restricción del derecho de acceso a la información pública.
- **Oficial de Información:** Servidor o servidora pública a cargo de la Oficina de Información, a quién se le comisiona ejecutar las competencias de la Oficina de Información.
- **Oficina de Información:** Dependencia o área encargada de recibir y dar trámite a las peticiones de información.
- **Proporcionalidad:** Para efectos de esta Política, se refiere a la valoración entre el derecho de acceso a la información pública y el daño a otros derechos fundamentales.
- **Proporcionalidad en sentido estricto:** Se entiende por el análisis del costo que representa la restricción del acceso a la información, frente al beneficio de la misma restricción.
- **Sencillez:** Los procedimientos para solicitar y entregar información deben ser simples y expeditos, asegurando que las formalidades que se exijan sean solamente para garantizar el debido ejercicio del derecho de acceso a la información pública y la protección de datos personales.
- **Transparencia:** Es el deber de actuar apegado a la ley, de apertura y publicidad que tienen los servidores públicos en el desempeño de sus competencias y en el manejo de los recursos que la sociedad les confía, para hacer efectivo el derecho de toda persona a conocer y vigilar la gestión gubernamental.

- **Rendición de Cuentas:** La información debe permitir a la colectividad hacer valoraciones sobre la forma en la que se están administrando los recursos y actividades vinculadas a estrategias del Estado.

6. POLÍTICAS

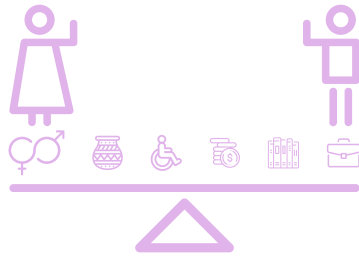
El Banco de Fomento Agropecuario, como ente autónomo y obligado al Cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública, declara su compromiso con la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública, entendiendo que no se reduce al mero cumplimiento normativo sino que lo reconoce como un derecho fundamental y como un eje transversal en su funcionamiento, reconociendo además la priorización del ejercicio democrático de la población; y como un mecanismo efectivo en la lucha contra la corrupción. Alineándose plenamente con el cumplimiento de las metas priorizadas de la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular con la meta “16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes”; y la meta “16.10 Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales”.

- El Banco de Fomento Agropecuario aplicará los principios de Máxima publicidad, Sencillez, Buena Fe, y Rendición de Cuentas en el manejo y entrega de información pública.
- Los funcionarios y empleados del Banco serán informados y sensibilizados sobre el derecho de acceso a la información pública, y promoverán su ejercicio hasta donde lo permitan los límites de sus funciones y de la LAIP.
- Los funcionarios y empleados del Banco se capacitarán sobre los tipos de información y sobre las disposiciones de Ley de Acceso a la Información Pública, al menos una vez al año.
- Los funcionarios y empleados del Banco brindarán los insumos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de información oficiosa.
- Los funcionarios o empleados del Banco darán respuesta a los requerimientos de la Oficina de Información relacionadas a solicitudes de acceso procurando el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública cumpliendo siempre los plazos determinados por la Ley de Acceso a la Información Pública; incluyendo los insumos para la elaboración de los índices de reserva de la institución.



- Los empleados del Banco deberán valorar razones de Derecho y de proporcionalidad de acuerdo a los criterios de idoneidad, necesidad y proporcionalidad en sentido estricto; en los casos que se restrinja del derecho de acceso a la información o la protección de datos personales.







Llámanos al 2241-0800.



@BFA El Salvador



@bfaelsalvador



www.bfa.gob.sv



bfaelsalvador