

# CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



## **ENTIDAD FINANCIERA:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda.

## **ELABORADO POR:**

Cámara de Exportadores de Cochabamba - CADEXCO.

**AÑO DE REFERENCIA: 2016**

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe muestra los resultados de la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, ejecutado por la Cámara de Exportadores de Cochabamba - CADEXCO, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda., desarrollado el mes de marzo de 2017, en el que se demuestra la gestión realizada durante el año 2016.

El Anexo II forma parte de este informe haciendo referencia a los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Para Entidades Financieras, requeridas mediante Circular ASFI/365/2015 - “Modificaciones al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera”, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

## DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD FINANCIERA

<b>Nombre:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda.	<b>Teléfono:</b>	4556353
<b>Dirección:</b>	Calle Tarata N° 352. Zona Mercado San Antonio	<b>Fax:</b>	4258023
<b>Página Web:</b>	<a href="http://www.cacsa.com.bo">www.cacsa.com.bo</a>	<b>Número de funcionarios:</b>	92
<b>Gerente General:</b>	Robinson Salas Molina	<a href="mailto:rsalas@cacsa.com.bo">rsalas@cacsa.com.bo</a>	
<b>Responsable de RSE:</b>	Patricia Flores Martínez	<a href="mailto:pflores@cacsa.com.bo">pflores@cacsa.com.bo</a>	
<b>Equipo Evaluador:</b>	Marilia Camacho Rojas Jhenny Oporto Berrios	<a href="mailto:rse@cadexco.bo">rse@cadexco.bo</a>	



Ing. Víctor Hugo Villarroel Yáñez  
Gerente General  
CADEXCO

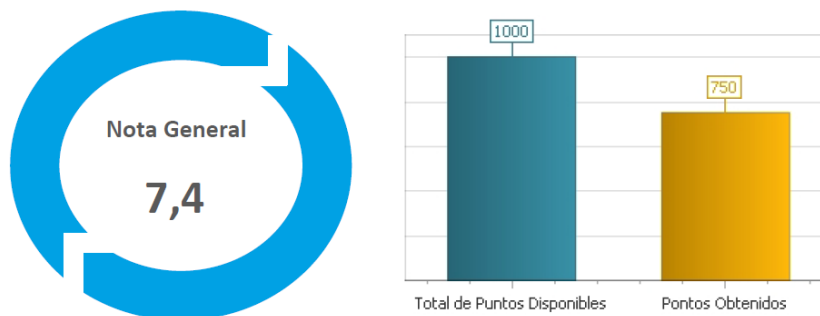
## 2. CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – RSE

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda., para dar cumplimiento con el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, para Entidades de Intermediación Financiera – EIF, elaborada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, trabajo con los siguientes criterios para la aplicación:

- Participación de la Alta Dirección
- Facilitador externo (CADEXCO) en reuniones de relevamiento de datos y talleres de Introducción y Sensibilización de RSE
- Diversidad de niveles jerárquicos
- Distintas áreas involucradas
- Reuniones en grupos

Como resultado de un trabajo arduo entre la Entidad Financiera y la Unidad RSE – CADEXCO, se obtuvo como resultado la siguiente Calificación de Desempeño de RSE:

### 2.1. Desempeño General



**Fuente:** Plataforma de Indicadores Ethos de RSE 2016

**Elaboración:** CADEXCO

El equipo de CADEXCO realizó la Evaluación en la oficina central de la Entidad Financiera, ubicada en la calle Tarata N° 352. Zona Mercado San Antonio de la Provincia Cercado en el Departamento de Cochabamba, a través de un proceso de autoevaluación desarrollado en reuniones de grupo, donde se realizó análisis en profundidad, contando con la participación de, Directores, Gerencia General, Personal Administrativo y Operativo, donde se abordaron cuatro Dimensiones de acuerdo a la Metodología:

- ✓ Dimensión “**Visión y Estrategia**”
- ✓ Dimensión “**Gobierno Corporativo y Gestión**”
- ✓ Dimensión “**Social**”
- ✓ Dimensión “**Ambiental**”

Los **Indicadores ETHOS-Para Negocios Sostenibles y Responsables**<sup>1</sup>, es una herramienta que tiene como referencia evaluar la gestión respecto a la Sustentabilidad y Responsabilidad Social en la entidad, auxiliando a definir estrategias, políticas y procesos, para una adecuada gestión.

---

**¿QUÉ ES UN NEGOCIO SUSTENTABLE Y RESPONSABLE?**

Es la actividad económica orientada a la generación de valor económico-financiero, ético, social y ambiental, cuyos resultados son compartidos con los públicos afectados. Su producción y comercialización, está organizada de modo de reducir continuamente el consumo de bienes naturales y de servicios eco-sistémicos, a procurar la competitividad y continuidad de la propia actividad y a promover y mantener el desarrollo sustentable de la sociedad.



# Dimensión Visión y Estrategia

## TEMA: VISIÓN Y ESTRATEGIA

La visión y la estrategia de una entidad financiera constituyen las bases para la definición de sus acciones, motivo por el cual deben ser claramente validadas por la organización.

Por el reconocimiento de su importancia, se recomienda que ambas - visión y estrategia de la entidad financiera - incorporen atributos de sustentabilidad, que estén presentes tanto en los productos como en los servicios que la entidad financiera ofrece como su modus operandi, o sea, la forma como organiza y establece sus operaciones.

**Objetivo del Subtema:** Cada vez más las organizaciones buscan atender a las necesidades de sus clientes. Entender las nuevas necesidades de la sociedad y transformarlas en estrategia para la entidad financiera puede ser un camino a recorrer para ofrecer productos sustentables e inclusivos.

SUBTEMA: “ESTRATEGIAS PARA LA SUSTENTABILIDAD”	
CALIFICACION:	“7,6”
ETAPA DEFINIDA:	“EFICIENCIA”

**Objetivo del Indicador:** Se trata de la incorporación, tanto en las estrategias como en la planificación, de aspectos relacionados a la RSE/sustentabilidad.

### Situación actual de Entidad Financiera:

- La entidad incluye aspectos sociales y cuestiones ambientales en sus estrategias.
- La entidad financiera, posee e implementa políticas, procedimientos y sistemas de gestión; en primer lugar, al integrar la RSE/ Sustentabilidad en sus procesos decisorios tomándolos como elemento esencial de su estrategia; en segundo lugar al identificar los riesgos relacionados con los impactos socioambientales de corto y mediano plazo; en tercer lugar, al implementar procedimientos de gestión de esos riesgos y monitorearlos periódicamente; en cuarto lugar, al identificar las oportunidades

relacionadas con esos impactos de corto, mediano y largo plazo; y, en quinto y último lugar, al implementar procedimientos de gestión de las oportunidades relacionadas a sus impactos socioambientales de corto, medio y largo plazo, y los monitorea periódicamente.

SUBTEMA: “PROPUESTA DE VALOR”	
<b>CALIFICACION:</b>	“10”
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	“PROTAGONISMO”

- La propuesta de valor de la entidad considera principios de RSE/Sustentabilidad.
- La entidad identifica las necesidades de sus consumidores y clientes, y, para satisfacerlas, incorpora características y aspectos socioambientales a sus productos o servicios. El reposicionamiento y promoción de los nuevos productos y servicios, a su vez, contempla los atributos de sustentabilidad, además de destacar la búsqueda de satisfacción de las necesidades de su público objetivo.

**Cuestiones Cuantitativas:**

Para la ponderación de la Dimensión Visión y Estrategia, se recabo la información que se encuentra disponible en el área administrativa, este también es auditado y es publicado anualmente en la Memoria Institucional de la entidad financiera.

CUESTIONES CUANTITATIVAS		Unid.	2016
Q2.1	Ingresos (ventas directas más ingresos provenientes de inversiones financieras y venta de activos)	Bs. mil	32585
Q2.2	Costos operacionales (pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y gastos de gestión)	Bs. mil	29157
Q2.4	Salarios y beneficios a los empleados (total de la nómina de pagos a empleados, actuales y compromisos a futuro devengados)	Bs. mil	512,713,65
Q2.6	Pagos al gobierno (impuestos brutos)	Bs. mil	2498
Q2.9	Inversiones en la comunidad (contribuciones voluntarias e inversiones en fondos de la comunidad como un todo - incluye donaciones)	Bs. mil	6,00



# Dimensión

## Gobierno Corporativo y Gestión

### TEMA: GOBIERNO CORPORATIVO

Son temas que orientan a la entidad financiera a estructurar su gestión alineada a RSE / sustentabilidad que comprende desde su propósito e implementación de políticas hasta su integración con los procesos de gestión de la entidad financiera.

**Objetivo del Subtema:** El código de conducta reúne las normas de conducta adoptadas por la entidad, que se responsabiliza también por formalizar las y difundirlas en su esfera de influencia. La obediencia a este ordenamiento y su divulgación tiene como objetivo promover y consolidar un posicionamiento ético.

SUBTEMA: CODIGO DE CONDUCTA	
CALIFICACION:	“8,9”
ETAPA DEFINIDA:	“EFICIENCIA”

**Objetivo del Indicador:** El código de conducta reúne las normas de conducta adoptadas por la entidad, que se responsabiliza también por formalizar las y difundirlas en su esfera de influencia. La obediencia a este ordenamiento y su divulgación tiene como objetivo promover y consolidar un posicionamiento ético.

#### Situación actual de Entidad Financiera:

- La entidad adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados.
- El código de conducta de la entidad está validado y aprobado por la Dirección o Consejo de Administración; abarca a todos los empleados de la entidad; incluye reglas de relacionamiento con agentes públicos; contempla prohibición de prácticas ilegales,

inmorales y antiéticas. La entidad, además comunica sus patrones de comportamiento a las partes interesadas y posee prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos.

SUBTEMA: GOBERNABILIDAD CORPORATIVA	
<b>CALIFICACION:</b>	"10"
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	"PROTAGONISMO"

**Objetivo del Indicador:** Trata del sistema de toma de decisiones de la entidad dirigido a la consecución de los objetivos Organizacionales, de forma que se haga de manera responsable y coherente a los principios de R S E / sustentabilidad.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad adopta procedimientos formales de rendición de cuentas de sus resultados y sus documentos que expresan principios y valores que son difundidos entre el público interno e externo. Reconoce que el proceso de toma de decisiones que implementa toma en cuenta los impactos sociales y ambientales.
- La entidad actúa de acuerdo con la legislación, adopta procedimientos para difundirla entre sus empleados y posee una estructura de gobierno formalizada.
- La entidad financiera, utiliza sus comunicaciones para promover cambios de comportamiento. Además de eso, influencia a su cadena de valor sobre la importancia de la comunicación responsable.
- La entidad financiera posee una o más áreas responsables por el análisis de los resultados financieros que divulga y utiliza otras métricas de resultados (lucro económico) para orientar la toma de decisiones.

**Cuestiones Cuantitativas:**

Los datos identificados demuestran la conformación total de Concejo de Administración y el Concejo de Vigilancia, y la independencia que la que desempeñan sus funciones.

CUESTIONES CUANTITATIVAS		Unid.	2016
Q5.1	Número de Miembros del Consejo de Administración	Unidad	10
Q5.2	Porcentaje de consejeros independientes en el Consejo de Administración	%	100



SUBTEMA: COMPROMISOS VOLUNTARIOS Y PARTICIPACION EN INICIATIVAS DE RSE SUSTENTABILIDAD	
<b>CALIFICACION:</b>	"8.7"
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	"EFICIENCIA"

**Objetivo del Subtema:** Estos compromisos voluntarios son asumidos por la entidad con el objetivo de asegurar su participación en iniciativas de RSE /Sustentabilidad y con la intención de influenciar el proceso de perfeccionamiento de su conducta ética.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad participa de seminarios y discusiones sobre compromisos voluntarios e iniciativas en RSE/sustentabilidad y su gestión se inspira en alguno de ellos.
- La entidad adhiere a compromisos voluntarios y realiza seminarios y debates de los firmantes de dicho compromiso.
- La entidad implementa políticas alineadas a esos compromisos, además de realizar un acompañamiento formal de las iniciativas voluntarias de las que participa.

SUBTEMA: PARTICIPACION DE LAS PARTES INTERESADAS	
<b>CALIFICACION:</b>	"8.8"
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	"EFICIENCIA"

**Objetivo del Subtema:** Trata del proceso que comprende la identificación de las partes interesadas con el fin de establecer con ellas un diálogo que contribuya a facilitar su participación en el proceso de mejora de la conducta de la entidad.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad confiere prioridad a las principales partes interesadas, relacionándose con ellas por medio de canales que favorecen a la recepción de opiniones, generando reportes gerenciales y planes de participación.
- Los canales formales de relacionamiento con partes interesadas son gerenciados y monitoreados por indicadores clave de desempeño. Los resultados de las consultas son analizados sistemáticamente, interpretados y presentados a la alta dirección.
- La entidad, en el proceso de toma de decisión se orienta por los resultados del diálogo y la participación que ella misma incentivó a lo largo de la cadena de valor y procura disminuir riesgos e identificar oportunidades de innovación y desarrollo.

**SUBTEMA: COMUNICACIÓN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL**

<b>CALIFICACION:</b>	"8.7"
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	"EFICIENCIA"

**Objetivo del Subtema:** La aplicación rigurosa de los principios de RSE/ sustentabilidad en lo que atañe a las acciones de comunicación de la entidad ocurre si ella ejerce una influencia positiva sobre la sociedad.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad cumple la legislación y los códigos pertinentes al sector, producto o servicio, al hacer sus comunicaciones siempre claras y transparentes.
- Las comunicaciones de la entidad están alineadas a los principios de RSE/ sustentabilidad, dando cumplimiento a la normativa que los rige.
- La política de comunicación sigue las directrices de RSE adoptadas por la entidad y orienta la elaboración por el área responsable de piezas de comunicación verificando su alineamiento con aquellas directrices.

**TEMA: PRÁCTICAS DE OPERACIÓN Y GESTIÓN**

La sociedad civil acompaña cada vez más de cerca las prácticas relacionadas con la operación y la gestión de las entidades financieras en sus ámbitos y áreas de influencia. Tal actitud por parte de la sociedad civil - constituida por organizaciones no gubernamentales, entidades e instituciones - expresa el sentimiento de corresponsabilidad de este segmento de la sociedad posee en relación a estos procesos.

**Objetivo del Subtema:** La corrupción consiste en abuso de poder. Se trata, por lo tanto, de una forma inadecuada del ejercicio del poder, que busca intereses ilegítimos. Ese tipo de procedimiento mina la eficacia y la reputación de la organización, ya que consiste en un ataque a su integridad. La corrupción puede configurar también una violación a los derechos humanos y la erosión y deterioro de los procesos políticos, despojándolos, así, de las condiciones necesarias para el cumplimiento de su función.

**SUBTEMA: PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN**

<b>CALIFICACION:</b>	"9.5"
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	"PROTAGONISMO"

**Objetivo del Indicador:** Trata de mecanismos y procesos que buscan identificar y evitar las prácticas de corrupción.

**Situación actual de Entidad Financiera;**

- La entidad posee políticas que expresan claramente su posicionamiento acerca de las prácticas anticorrupción y capacita a sus empleados en integridad y combate a la corrupción. Además de eso, realiza acompañamiento periódico de las áreas a donde juzga puede existir mayor riesgo para la incidencia de este tipo de práctica.
- La entidad financiera conoce las áreas internas más susceptibles de prácticas de corrupción y soborno y capacita regularmente a sus empleados sobre posibles dilemas éticos. Además de eso, realiza auditorías periódicas en áreas críticas y posee canales de denuncia anónimos y procedimientos formales para investigar su procedencia y orientar ante su ocurrencia.
- La entidad establece procedimientos internos que son comunicados a los empleados e implanta controles que buscan evitar la ocurrencia de corrupción.
- La entidad orienta a sus empleados a que cumplan con la legislación sobre comportamiento ético y acompaña con mayor proximidad situaciones que juzga de mayor riesgo para la ocurrencia de prácticas inadecuadas.

**Cuestiones Cuantitativas:**

Para las prácticas de Anticorrupción, se verifica el cumplimiento con indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, más específicamente con indicadores:

Indicadores GRI relacionados: G4-HR3; G4-SO3; G4-SO4; G4-SO5		Unid.	2016
Q12.1	Número total de operaciones que fueron sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados a la corrupción	Unidad	3
Q12.2	Porcentaje de las unidades de negocio/áreas que fueron sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción	%	3
Q12.3	Número total de miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por región	Unidad	10
Q12.4	Porcentaje total de miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por región	%	100
Q12.5	Número total de empleados que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por cargo y región	Unidad	92
Q12.6	Porcentaje de empleados que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por cargo y región	%	100
Q12.9	Número total de miembros del gobierno corporativos que recibieron entrenamiento anticorrupción, por región	Unidad	10
Q12.10	Porcentaje de miembros del gobierno corporativo que recibieron entrenamiento anticorrupción, por región	%	100
Q12.11	Número total de empleados que recibieron entrenamiento anticorrupción, por cargo y región	Unidad	92
Q12.12	Porcentaje de empleados que recibieron entrenamiento anticorrupción	%	100
Q12.13	Número de empleados sancionados por corrupción	Unidad	0

<b>Q12.14</b>	Número total de incidentes de corrupción confirmados	Unidad	0
---------------	------------------------------------------------------	--------	---

<b>SUBTEMA: SISTEMAS DE GESTION DE LOS PROVEEDORES</b>	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“5,1”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION”</b>

**Objetivo del Indicador:** Los sistemas de gestión apoyan a las entidades financieras en lo que se refiere a la administración y al control de las actividades que realizan día a día.



**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad adopta prácticas de selección de proveedores estimulando y concientizando a sus proveedores, respecto a la adopción de criterios y normas socioambientales, dando a conocer sus Políticas Socialmente Responsables con todos grupos de interés.
- La entidad financiera, incluye en su sistema de gestión temas de RSE/Sustentabilidad, que son supervisados por la alta administración, y puestos en consideración como futuras acciones de las acciones a desarrollarse en la entidad financiera.
- La entidad financiera, cuenta con directrices y políticas que orientan el mapeo de los impactos económicos, sociales y ambientales que su operación una vez que estas acciones tengan un lapso determinado de ejecución serán monitoreados periódicamente por medio de indicadores que influyen el planeamiento estratégico y la toma de decisiones.

<b>SUBTEMA: GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“9,2”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“PROTAGONISMO”</b>

**Objetivo del Indicador:** Integración de la RSE / Sustentabilidad en la forma en que la entidad dirección su gestión.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad realiza prácticas puntuales relacionadas a la RSE/ sustentabilidad.

- La entidad realiza prácticas de RSE/Sustentabilidad, monitoreadas y evaluadas con la finalidad de pautar decisiones sobre su continuidad. Realiza procesos de diálogo con las partes interesadas con el propósito de orientar su gestión de RSE.
- La entidad diseña prácticas corporativas para tratar las cuestiones de relevancia para la propia entidad y para las partes interesadas.
- La entidad incluye en su sistema de gestión temas de RSE/Sustentabilidad, que son acompañados por la alta administración.





# Dimensión Social

## TEMA: DERECHOS HUMANOS

En los últimos años, se ha tomado conocimiento que las entidades además de los gobiernos, son responsables de la garantía y el respeto de los Derechos Humanos. Ese respeto, que no se limita al cumplimiento legal, se aplica a todas las relaciones de la entidad. En este sentido, se torna fundamental que la entidad financiera establezca políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos y prevengan cualquier violación de los mismos.

**Objetivo del Subtema:** A los fines de superar los riesgos de violación de los Derechos Humanos, la primera medida a adoptar es contar con una comprensión exacta en la operación de la entidad, así como su actual ocurrencia, a partir de allí adoptar acciones objetivas para prevenirlos y/o mitigarlos.

SUBTEMA: MONITOREO DE LOS IMPACTOS EN LOS DERECHOS HUMANOS	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“7,8”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION”</b>

**Objetivo del Indicador:** Ese tipo de monitoreo requiere el conocimiento de los impactos que generan los negocios de la entidad y su relación con las normas de Derechos Humanos.

### Situación actual de Entidad Financiera:

- La entidad financiera identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales en los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de las actividades de las organizaciones de su esfera de influencia.
- La entidad financiera, implementa políticas de derechos humanos para acompañar y orientar al público interno y demás partes interesadas, además de orientar a la estrategia

de la entidad financiera. También, adopta procedimientos formales para atender y ofrecer soluciones para las quejas y denuncias.

- La entidad implementa políticas de derechos humanos para acompañar y orientar al público interno, además de orientar a la estrategia de la entidad. También, adopta procedimientos formales para atender y ofrecer soluciones para las quejas y denuncias.

**Objetivo del Subtema:** A los fines de lograr condiciones legítimas y fundamentales para todos los trabajadores, la entidad debe, en primer lugar, adoptar acciones afirmativas, entre otras no permitir cualquier tipo de discriminación en la selección de personal, el acceso al entrenamiento, la remuneración, la evaluación y promoción de sus empleados. Se debe ofrecer igualdad de oportunidades a todas las personas, independientemente de su sexo, raza, edad, origen, orientación sexual/identidad de género, religión, condición física, condiciones de salud, etc.



<b>SUBTEMA: PROMOCION DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD</b>	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“8,6”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“EFICIENCIA”</b>

**Objetivo del Indicador:** La promoción de la equidad y la diversidad en el mundo del trabajo es fundamental. Por lo tanto, se debe contar con mecanismos eficaces y adecuados establecidos por la entidad con el propósito de evitar cualquier tipo de discriminación y promover la diversidad en sus cuadros funcionales.

**Situación actual de Entidad Financiera;**

- La entidad financiera, instituye en sus códigos y valores el respeto a la diversidad y adopta políticas y procedimientos alineados a ese tema. Por medio de sus canales de denuncia, promueve una evaluación interna sobre situaciones que ponen en riesgo la promoción de la diversidad.
- La entidad sigue la legislación nacional que combate a la discriminación y se manifiesta contraria a comportamientos que no promueven la igualdad de oportunidades en el ambiente interno y en la relación con clientes, proveedores y comunidad del entorno.
- En los procesos y herramientas de gestión de las personas, la entidad financiera, cuenta con criterios para monitorear la diversidad de su personal y las posibles desigualdades en relación a los segmentos en desventaja (mujeres, inmigrantes, personas de diverso origen étnico, personas con capacidades diferentes, entre otros). También, cuenta con metas para reducir las diferencias de proporción entre cargos gerenciales o ejecutivos ocupados por mujeres y por hombres.

**Cuestiones Cuantitativos:**

Para el Indicador de la Promoción de la Diversidad y la Igualdad al interior de la entidad financiera:

<b>PROMOCION DE LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD</b>		<b>Unid.</b>	<b>2016</b>
<b>Q23.3</b>	Hasta 30 años	%	25
<b>Q23.4</b>	Entre 30 -50 años	%	56
<b>Q23.5</b>	Encima de 50 años	%	13
<b>Q23.7</b>	Personas con capacidades diferentes	%	2

Proporción del salario base y remuneración entre mujeres y hombres, por categoría funcional, por unidades operacionales significativas:		<b>Unid.</b>	<b>2016</b>
<b>Q23.16</b>	Número total de casos de discriminación registrados en el período	Unidad	0
<b>Q23.17</b>	Número total de empleadas con licencia con maternidad	Unidad	2
<b>Q23.18</b>	Número total de empleadas que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por maternidad	Unidad	2
<b>Q23.19</b>	Número total de empleadas que retornaron de la licencia por maternidad que continúan con sus empleos a doce meses de su retorno	Unidad	2
<b>Q23.20</b>	Tasa de retención de empleados que tomaron licencia por maternidad	Unidad	2

**TEMA: PRÁCTICAS LABORALES**



La generación de empleo e igualmente, el pago de salarios y otras remuneraciones relacionadas con su ejecución son contribuciones económicas y sociales muy importantes de toda organización. El trabajo significativo y productivo constituye el elemento esencial para el desarrollo humano. Su ausencia constituye la causa primordial de los problemas sociales. No sin razón que las prácticas laborales causan un gran impacto en lo que hace al respeto del estado de derecho y al sentido de justicia presente en una sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la consolidación de la justicia, la estabilidad y la paz social. La importancia del empleo para el desarrollo humano está universalmente aceptada. Como empleadores, las organizaciones contribuyen con uno de los aciertos objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, a saber, la mejora de la calidad de vida mediante el empleo pleno, seguro y de trabajo digno.

<b>SUBTEMA: RELACION CON LOS FUNCIONARIOS</b>	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“8”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“EFICIENCIA”</b>



**Objetivo del Indicador:** Las relaciones laborales están vinculadas a las personas, principalmente al respeto de los empleados (propios, de terceros, temporarios o a tiempo parcial), y a la legislación que los beneficia.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad financiera, monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de empleados tercerizados, exigiendo que sean realizados todos los ajustes que garantizan el correcto cumplimiento de la legislación.
- Si bien en la entidad financiera no se cuenta con un sindicato, la alta dirección, es flexible para la coordinación de reuniones entre funcionarios, tanto para reuniones, y organizarse para eventos que crean necesarios entre los funcionarios.



**Cuestiones Cuantitativas:**

Para el Subtema de Relaciones Laborales se relaciona con el Indicador del Global Reporting Initiative – GRI; “G4-10”

Número total de empleados efectivos:		Unid.	2016
Q24.1	Mujeres	Unidad	40
Q24.2	Hombres	Unidad	48

Número total de tercerizados o temporarios de la entidad financiera:		Unid.	2016
Q24.3	Mujeres	Unidad	12
Q24.4	Hombres	Unidad	16

Número total de funcionarios:		Unid.	2016
Q24.5	Mujeres	Unidad	38
Q24.6	Hombres	Unidad	52
Q24.7	Número total de reclamos sobre prácticas laborales presentadas, dirigidas y resueltas por medio de mecanismos formales de reclamo	Unidad	0

SUBTEMA: REMUNERACION Y BENEFICIOS	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“8,8”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION”</b>

**Objetivo del Indicador:** Deben ser implementadas por la entidad políticas de remuneración y beneficios que busquen valorizar las competencias potenciales de sus funcionarios.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad atiende a la satisfacción de los empleados en lo que atañe a su remuneración. Considera, para su composición, el salario medio del país, el costo de vida local, y verifica los criterios de remuneración que atienden a las necesidades del funcionario y de su familia.
- La entidad, además de la remuneración mínima legal, ofrece beneficios sociales como salud y seguro de vida, etc., a los empleados y los extiende a sus familiares.
- La entidad remunera a sus funcionarios de acuerdo con el salario mínimo legal establecido

SUBTEMA: COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“7,4”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION”</b>

**Objetivo del Indicador:** La entidad debe invertir en la capacitación y desarrollo profesional de los funcionarios



**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad financiera, ofrece incentivos a los empleados para que adquieran más conocimientos, aumentando, así, su potencial de empleabilidad independientemente de la aplicación que puedan dar a ese conocimiento en su función actual. Además de eso, estimula a la cadena de abastecimiento para que ofrezca entrenamientos e incentivos.
- La entidad financiera, toma en cuenta el salario mínimo legal establecido por el gobierno, como referencia, para establecer su salario mínimo, entre los funcionarios de la entidad financiera, y que actualmente es mucho mayor al establecido por el gobierno.
- La entidad financiera, evalúa el desempeño de los empleados de manera sistemática, por lo menos una vez al año, y estos son considerados para el plan estratégico de la entidad financiera de la siguiente gestión.

**Cuestiones Cuantitativas:**

Para el Subtema de Compromiso con el Desarrollo Profesional se relaciona con el Indicador del Global Reporting Initiative – GRI; “G4-LA9; G4-LA10”

Indicadores GRI relacionados: G4-LA9; G4-LA10		Unid.	2016
<b>Q27.1</b>	Media de horas de entrenamiento por empleado	Horas	89.5

<b>Q27.2</b>	Media de horas de entrenamiento por empleadas (mujeres)	Horas	89.5
<b>Q27.3</b>	Media de horas de entrenamiento por empleados (hombres)	Horas	98.5

Media de horas de entrenamiento por empleados por categoría:		Unid.	2016
<b>Q27.5</b>	Directorio	Horas	12
<b>Q27.7</b>	Gerencia	Horas	70
<b>Q27.8</b>	Funcionarios	Horas	89.5
<b>Q27.10</b>	Porcentaje de empleados que recibieron entrenamientos regulares en el período	%	100
<b>Q27.11</b>	Porcentaje de empleados que recibieron análisis de desarrollo de carrera en el periodo	%	100

**Objetivo del Subtema:** La preocupación por la salud, la seguridad y la calidad de vida es un tema presente y creciente en las entidades que buscan el bienestar de sus empleados y de sus familiares.



SUBTEMA: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“6,5”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION”</b>

**Objetivo del Indicador:** La entidad es responsable por el establecimiento de patrones de excelencia de las condiciones de trabajo a los fines de garantizar la salud y seguridad de los empleados.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad cumple rigurosamente sus obligaciones legales y cuenta con la documentación actualizada que da cuenta de ello.
- La entidad desarrolla campañas de concientización de los empleados y posee un compromiso formal de considerar los temas de salud y seguridad como prioritarios.

### **TEMA: CUESTIONES RELATIVAS AL CONSUMIDOR**

El relacionamiento de las entidades con los consumidores tiende a tornarse, cada vez más, una práctica transparente. Ella se inicia con el proceso de comunicación liderado por la entidad en el contexto de la admisión de un empleado. Ese contacto va, poco a poco, adquiriendo niveles

mayores de complejidad, cuando como, por ejemplo, se enfrenta con las implicaciones que devienen de los impactos causados por el consumo de productos o servicios.

SUBTEMA: RELACIONAMIENTO CON EL CONSUMIDOR	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“10”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“PROTAGONISMO”</b>

**Objetivo del Indicador:** La entidad debe promover la calidad de la atención de los consumidores y clientes, antes, durante y después de la venta o prestación del servicio. Ella debe implementar también la mejora de la confiabilidad, eficiencia, seguridad de los productos y servicios.



**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad mantiene abierto un canal de relacionamiento para solucionar demandas; monitorea el plazo en que son respondidas ofrecidas; pone a disposición de los clientes/consumidores información sobre sus derechos y deberes; mantiene un servicio de atención dirigido a la solución de demandas relacionadas al producto o servicio.
- La entidad mantiene activos los canales de comunicación como mecanismos para recibir y direccionar sugerencias, opiniones y para medir el grado de satisfacción del consumidor/ cliente.
- La entidad mantiene en actividades procesos que monitorean el relacionamiento y permiten que esas informaciones sean utilizadas para mejorar la calidad productos y servicios. Implementa política formal de protección a la privacidad y/o sistema de seguridad de la gestión de las informaciones privadas del consumidor.

SUBTEMA: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN RESPONSABLE	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“8.8”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“EFICIENCIA”</b>

**Objetivo del Indicador:** La entidad debe adoptar una posición de lealtad ante sus consumidores y clientes, proporcionando informaciones verdaderas, objetivas y no tendenciosas sobre sus productos y servicios. Ella debe motivar, por medio de acciones de comunicación, el consumo consciente.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad financiera pone a disposición del consumidor, información detallada sobre sus productos, servicios, y asegura la conformidad de su producto o servicio con las normas y la legislación correspondiente.

- La entidad actúa en consonancia con la legislación de defensa del consumidor y evalúa las piezas de comunicación desde el punto de vista de la comprensión, de modo de evitar ambigüedades que contribuyan a un error de interpretación.
- La entidad adopta prácticas y/o directrices de comunicación alineadas a sus valores y principios que contemplan todos los medios materiales de que dispone. Estos, a su vez, deben proveer de información confiable, consistente y verdadera, comparable y verificable, sobre factores ambientales y sociales relacionados a la sustentación, producción y entrega de productos y servicios.

## TEMA: RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN EN SU DESARROLLO

La participación de las organizaciones con las comunidades puede dar lugar a un vínculo positivo recíproco, condición que esta favorable tanto al desarrollo individual de sus miembros como de la comunidad como un todo. En el caso de darse esta última posibilidad, las asociaciones de la comunidad pueden participar en el proceso, lo que contribuiría a la mejora del bien público, y consecuentemente, al fortalecimiento de la sociedad civil. Las consecuencias de la participación de la entidad en la comunidad van aún más allá, a la inducción de políticas públicas y al compromiso con metas de desarrollo de la sociedad en general.

**Objetivo del Subtema:** Es en el entorno de la comunidad donde la entidad actúa, dónde se dan los mayores impactos de sus actividades. Esas comunidades, se encuentran cada vez más preparadas para buscar y exigir sus derechos. Por esa razón, es preciso que, al implementar sus estrategias las entidades entiendan las demandas de esos grupos, porque solo así, podrá apoyarlo.



### SUBTEMA: GESTION DE LOS IMPACTOS DE LA COMUNIDAD EMPRESA

<b>CALIFICACION:</b>	<b>"5,7"</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>"INICIATIVAS Y PRÁCTICAS"</b>

**Objetivo del indicador:** Respeto a las normas y costumbres locales, teniendo una interacción dinámica y transparente con los grupos locales y sus representantes.

#### Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad procura contemplar medidas reparadoras dando respuestas a los reclamos y manifestaciones de la comunidad en donde se encuentra inserta y/o realiza sus operaciones.

- La entidad mapea los impactos generados en la comunidad de su entorno, resultantes de sus actividades y ha implantado una estructura apta para registrar reclamaciones y ofrecer respuestas e informaciones a líderes y vecinos locales sobre las previsiones tomadas.

<b>SUBTEMA: COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD</b>	
<b>CALIFICACION:</b>	<b>“6,6”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“INICIATIVAS Y PRÁCTICAS”</b>

**Objetivo del indicador:** Participación de la entidad en cuestiones relacionadas a la comunidad, de modo de apoyar la solución de problemas sociales.



**Situación actual de Entidad Financiera;**

- La entidad mapea las necesidades de la comunidad del entorno en el que cuenta con operaciones; promueve e incentiva - a partir de las demandas y de los intereses de los empleados - el voluntariado; difunde los proyectos y programas estructurados de voluntariado; estimula continuamente la participación de los empleados ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y diseminando, en sus medios de comunicación, los resultados alcanzados.
- La entidad financiera, da prioridad a los proveedores locales para hacer sus compras, adopta, junto con ellos, acciones con vistas al desarrollo técnico gerencial y respeta las cuestiones ligadas a la estacionalidad y a la capacidad de producción.

**Cuestiones Cuantitativos:**

- La entidad financiera, conoce el impacto generado en la comunidad de su entorno, resultantes de sus actividades y con el tiempo de servicio a la comunidad con sus diferentes servicios y productos, llego a tener buenas relaciones en las comunidades donde desarrolla.

Para el Subtema de los Derechos del Consumidor se relaciona con el Indicador del Global Reporting Initiative - GRI; “G4-PR5; G4-PR7; G4-PR8; G4-PR9;”

<b>Indicadores GRI relacionados: G4-EC6; G4-SO1</b>		<b>Unid.</b>	<b>2016</b>
<b>Q35.1</b>	Porcentaje de operaciones que contemplan proyectos y programas sociales.	%	56,02
<b>Q35.2</b>	Porcentaje de altos mandos contratados de la comunidad.	%	0
<b>Q35.3</b>	Valor invertido en proyectos sociales.	\$ mil	214,24



# Dimensión Ambiental

## TEMA: MEDIO AMBIENTE

La sociedad enfrenta actualmente muchos desafíos ambientales, entre los cuales se incluyen el agotamiento de los recursos naturales, emisión de contaminantes, cambio climático, destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de los ecosistemas como un todo. Además de eso, otro problema importante que enfrenta la sociedad es el proceso de degradación, que deriva de la ocupación humana rural y urbana, o sea la antropización. A medida que la población mundial crece el consumo aumenta, esos cambios se están convirtiendo en verdaderas y crecientes amenazas a la seguridad humana, la salud y el bienestar de la sociedad. Enfrentar esos problemas que, como se sabe, se interrelacionan en niveles locales, regionales y globales, exige un abordaje comprensivo, sistemático y colectivo.

**Objetivo del Subtema:** El tema ambiental está en la agenda de los principales medios de comunicación. Cada vez más se explicita la necesidad de que las entidades monitoreen la utilización de los recursos naturales, con vistas a su reducción. Otra tarea que se impone a ellas es gerenciar y mitigar los impactos que producen.

SUBTEMA: USO SUSTENTABLE DE RECURSOS MATERIALES	
<b>CALIFICACION:</b>	"8"
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	"EFICIENCIA"

**Objetivo del Indicador:** La entidad debe patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de materiales, con vista a la reducción de los impactos ambientales negativos que ese uso provoca.

### Situación actual de Entidad Financiera:

- La entidad implementa prácticas de reducción del uso de materiales, promueve acciones con empleados para identificar oportunidades de reducción de impresiones

y reutilización de materiales descartables, entre otros, buscando la disminución del consumo de materiales y la práctica de recolección selectiva en unidades y áreas de la organización.

- La entidad financiera, cuenta con una política de medio ambiente, donde norma cuestiones y aspectos ligados a su negocio e instruye a sus funcionarios en relación a los impactos ambientales negativos específicos de su actividad. Adopta medidas correctivas para los impactos negativos de su negocio y tiene un alcance a todos los grupos interés.
- La entidad tiene un proceso de monitoreo continuo tanto del consumo de materiales como de generación de residuos, implementando esfuerzos para reducir la intensidad del consumo de materiales por su operación.



**SUBTEMA: USO SUSTENTABLE DE RECURSOS AGUA**

<b>CALIFICACION:</b>	<b>“5,7”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION”</b>

**Objetivo del Indicador:** La entidad debe promover el desarrollo de programas de eficiencia en el uso del agua, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.

**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad financiera adopta a prácticas de reducción del consumo de agua, promueve acciones con empleados para identificar oportunidades de reducción del consumo de agua y realiza acciones puntuales en algunas unidades/áreas de la organización.
- La entidad tiene un proceso de monitoreo continuo del consumo del agua y generación de efluentes; y realiza esfuerzos para reducir la intensidad de los impactos negativos generados por sus procesos.

**Cuestiones Cuantitativas:**

Los datos identificados se encuentran en base a Indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, “G4-EN8; G4-EN9; G4-EN10; G4-EN22” los enunciados son:

**USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: AGUA**

**Indicadores GRI relacionados: G4-EN8; G4-EN9; G4-EN10; G4-EN22**

Volumen total de agua consumida según las siguientes fuentes:

		<b>Unid.</b>	<b>2016</b>
<b>Q42.5</b>	Abastecimiento municipal de agua	m <sup>3</sup>	620
<b>Q42.6</b>	Volumen total de agua descartada	m <sup>3</sup>	620
<b>Q42.7</b>	Volumen total de agua reciclada/ reutilizada por la organización	m <sup>3</sup>	0.00



**SUBTEMA: USO SUSTENTABLE DE ENERGIA**

<b>CALIFICACION:</b>	<b>“6,9”</b>
<b>ETAPA DEFINIDA:</b>	<b>“POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION”</b>

**Objetivo del Indicador:** La entidad debe patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de la energía, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.



**Situación actual de Entidad Financiera:**

- La entidad adopta la práctica de reducción del consumo de energía; realiza campañas con los empleados para identificar oportunidades para esa reducción; e implementa acciones puntuales en unidades /áreas de la organización con el objetivo de reconocer oportunidades de reducción del consumo de energía.
- La entidad cuenta con un proceso de monitoreo continuo del consumo de energía y realiza esfuerzos para reducir el consumo del mismo.

**Cuestiones Cuantitativas:**

Los datos identificados se encuentran en base a Indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, “G4-EN8; G4-EN9; G4-EN10; G4-EN22” los enunciados son:

**USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: ENERGÍA**

Indicadores GRI relacionados: G4-EN3; G4-EN6; G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17		Unid.	2016
Q43.1	Consumo de energía total	GJ	1010.02
Q43.2	Consumo de energía	GJ	0.00
Q43.12	Gasolina	GJ	64.69
Q43.15	Electricidad	GJ	945.33

## REFERENCIAS

### Para Textos:

- Circular ASFI/170/2013 y 365/2015 Reglamento y Modificaciones de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera.
- Manual de Indicadores Ethos/ COBORSE de RSE
- Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Volumen III, Organización Internacional del Trabajo (OIT), España, Tercera Edición, 2001.
- Relato Oficial sobre Gobierno Corporativo en América Latina de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
- Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño
- INADI - Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo [www.inadi.gov.ar](http://www.inadi.gov.ar)
- Ley General del Trabajo, Bolivia, 1942
- Ley General de higiene y seguridad ocupacional y bienestar, Bolivia, Decreto n° 16998 de 2 de agosto de 1979.

### Para páginas de Internet:

Indicadores Ethos/COBORSE de RSE	<a href="http://www.indicadoresrse.org">www.indicadoresrse.org</a>
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	<a href="http://www.oecd.org">http://www.oecd.org</a>
Pacto Global (Global Compact)	<a href="http://www.unglobalcompact.org">www.unglobalcompact.org</a>
Declaración del Milenio de las Naciones Unidas (ODM)	<a href="http://www.undp.org/spanish">http://www.undp.org/spanish</a>
AA1000 (Accountability 1000)	<a href="http://www.accountability.org.uk">www.accountability.org.uk</a>
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	<a href="http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm">http://www.ilo.org/global/lang-- es/index.htm</a>
Global Reporting Initiative (GRI)	<a href="http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm">http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm</a>
Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño	<a href="http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf">http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf</a>

Sistemas de gestión de salud y  
seguridad OHSAS 18001

[www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/index.htm](http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/index.htm)

Consumo consiente

<http://www.consumoconsciente.org.ar/>

Comercio Justo (Fair Trade)

<http://www.fairtrade.net>

Social Accountability 8000  
(SA8000)

<http://www.sa-intl.org>

Gestión ambiental norma ISO  
14000

[www.iso.org](http://www.iso.org)

Forest Stewardship Council (FSC)

[www.fsc.org/](http://www.fsc.org/)

Donde reciclo

[www.dondereciclo.org.ar](http://www.dondereciclo.org.ar)