

CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL / SOSTENIBILIDAD

ENTIDAD FINANCIERA:



Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
Trinidad Ltda.

ELABORADO POR:

Cámara de Exportadores de Cochabamba –
CADEXCO.

AÑO DE REFERENCIA: 2015

1. RESUMEN EJECUTIVO

En este informe se presenta 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 Trinidad Ltda., en el mes de enero de 2016, en el que se demuestra el trabajo realizado en la gestión 2015.

Adjunto a este informe también se encuentra el “**Anexo II: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Para Entidades Financieras**”. Así mismo también se encuentra adjunto el “**Informe de Responsabilidad Social / Sustentabilidad**”, que incluye una serie de ideas para generar programas de RSE sostenibles en el tiempo y algunos pequeños hallazgos identificados durante la Calificación al interior de la entidad financiera con sus respectivas Recomendaciones de mejora de RSE propuestas por CADEXCO.

2. DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda.	Teléfono:	3 4620143
Dirección:	C/ Cochabamba #100 esq. Manuel Limpias	Fax:	3 4652048
Página Web:	www.cactri.com	Número de funcionarios:	47
Gerente General:	Mary Aixa Muñoz Cuellar	cactri@entelnet.bo	
Responsable de RSE:	Elida Vaca Rivero	vrelida68.cactri@hotmail.com	
Equipo Evaluador:	Marilia Camacho Rojas Jose Diaz Leiva	rse@cadexco.bo pml@cadexco.bo	

Claribel Aparicio Ferreira, MBA
Gerente General
CADEXCO

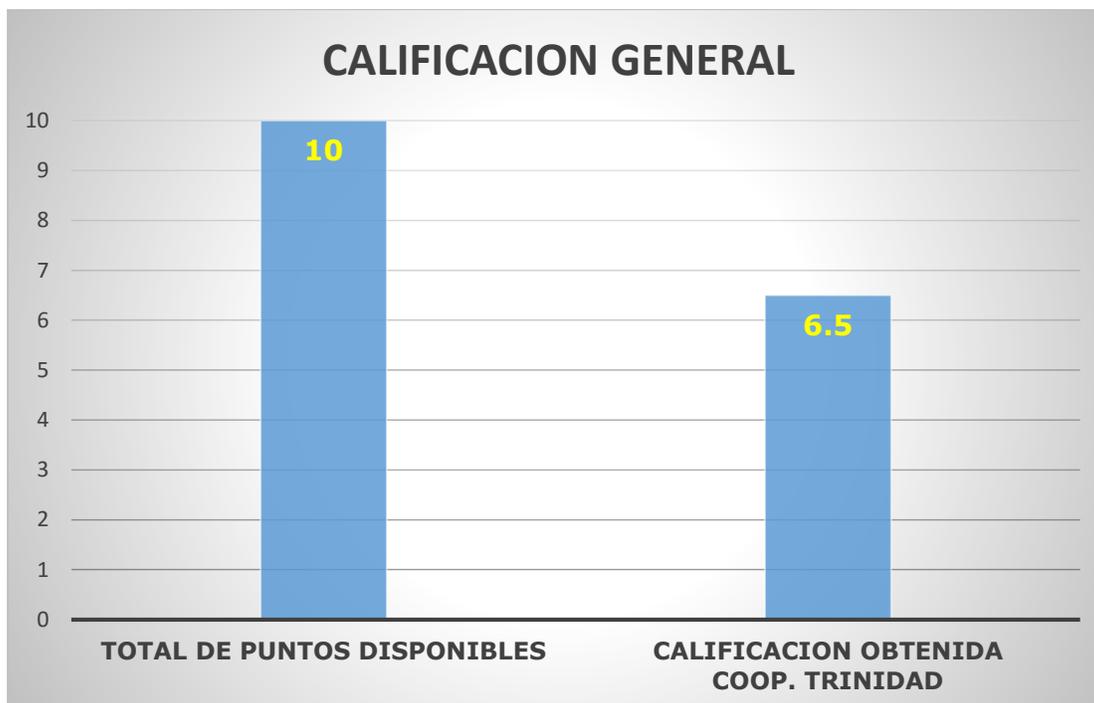
3. CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – RSE

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda., para dar cumplimiento con el **Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera**, 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:

3.1. Desempeño General



El equipo de CADEXCO realizó la Evaluación en la oficina central de la Entidad Financiera, ubicada en la calle Cochabamba, esq. Manuel Limpias #100 de la Provincia Trinidad en el Departamento de Beni, a través de un proceso de autoevaluación desarrollado en reuniones



de grupo, donde se realiza un análisis en profundidad, contando con la participación de gerencia general, personal administrativo y operativo, abordando cuatro Dimensiones:

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

Los **Indicadores ETHOS–Para Negocios Sostenibles y Responsables**¹, es una herramienta que tiene como foco evaluar cuánto de sustentabilidad y de responsabilidad social han sido incorporadas en los negocios, auxiliando a definir estrategias, políticas y procesos, para una adecuada gestión. Aunque incorpora la medición del Desempeño en Sustentabilidad y Responsabilidad Social, esta herramienta no se propone sustituir a una certificación o acción similar.

¹¿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



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.

✓ **SUBTEMA: VISIÓN Y ESTRATEGIA**

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.	2013	2014	2015
Q2.1	Ingresos (ventas directas más ingresos provenientes de inversiones financieras y venta de activos)	Bs. mil	10,732	10,041	9,757
Q2.2	Costos operacionales (pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y gastos de gestión)	Bs. mil	9,201	7,886	8,256
Q2.4	Salarios y beneficios a los empleados (total de la nómina de pagos a empleados, actuales y compromisos a futuro devengados)	Bs. mil	5,651	4,575	5,130
Q2.5	Pagos a proveedores de capital (todos los pagos financieros hechos a proveedores de capital de la organización) Gastos financieros	Bs. mil	1,967	1,940	2,045
Q2.6	Pagos al gobierno (impuestos brutos)	Bs. mil	401	363	351
Q2.9	Inversiones en la comunidad (contribuciones voluntarias e inversiones en fondos de la comunidad como un todo – incluye donaciones)	Bs. mil	0	3	5



DIMENSION – VISION Y ESTREATEGIA

TEMA: VISION Y ESTRATEGIA

SUBTEMA: VISION Y ESTRATEGIA

CALIFICACION: 6.2

OBJETIVO DEL TEMA:

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.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: "4" EFICIENCIA

- La entidad financiera, en un primer momento, incluyó aspectos socioambientales en las decisiones de financiamiento, inversiones u operaciones y en las proyecciones de valor. En un segundo momento, elaboró un planeamiento estratégico que contempló escenarios de largo plazo relacionados a las cuestiones socioambientales, identificando los impactos en su cadena de valor. En un tercer momento, identificados esos impactos, adopto procedimientos de gestión de impactos socioambientales en su cadena de valor.
- La entidad financiera busca la mejora continua diseñando métodos ambientales o sociales más eficientes para ofrecer sus productos y servicios, y lo hace contribuyendo a la solución de problemas sociales, ambientales o éticos. Obtiene con esto, resultados tangibles, como indica una buena evaluación por parte de sus clientes/consumidores.

ETAPA 5



ETAPA 4



ETAPA 3



ETAPA 2



ETAPA 1



DIMENSIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN



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.

- ✓ **SUBTEMA: GOBIERNO CORPORATIVO Y CONDUCTA**
- ✓ **SUBTEMA: RENDICIÓN DE CUENTAS**

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.	2013	2014	2015
Q5.1	Número de Miembros del Consejo de Administración	Unidad	12	12	12
Q5.2	Porcentaje de consejeros independientes en el Consejo de Administración	%	100	100	100
Q5.5	Miembros participantes representantes de grupos sociales sub-representados	Unidad	1	1	1

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.

- ✓ **SUBTEMA: PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN**
- ✓ **SUBTEMA: SISTEMAS DE GESTION**

Cuestiones Cuantitativas:

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

- **G4-HR3;** Informe sobre el número de total de incidentes de discriminación durante el periodo del Informe, e informar sobre el estado de las mismas.
- **G4-SO3;** Número total y porcentaje de acciones analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción y los riesgos significativos identificados.
- **G4-SO4;** Comunicación y formación sobre las políticas y procedimientos anti-corrupción.
- **G4-SO5;** Incidentes confirmados de corrupción y medidas adoptadas.

Indicadores GRI relacionados: G4-HR3; G4-SO3; G4-SO4; G4-SO5

		Unid.	2013	2014	2015
Q12.1	Q12.1: Número total de operaciones que fueron sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados a la corrupción	Unidad	15	15	15
Q12.2	Q12.2: Porcentaje de las unidades de negocio/áreas que fueron sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción	%	100	100	100
Q12.3	Q12.3: Número total de miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por región	Unidad	8	8	8
Q12.4	Q12.4: Porcentaje total de miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por región	%	100	100	100
Q12.5	Q12.5: Número total de empleados que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por cargo y región	Unidad	47	47	47
Q12.6	Q12.6: Porcentaje de empleados que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por cargo y región	%	100	100	100
Q12.7	Q12.7: Número total de asociados en el negocio que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por tipo de socio y por región	Unidad	2000	2000	2000
Q12.8	Q12.8: Porcentaje de asociados en el negocio que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por tipo de socio y por región	%	15.00	25	45
Q12.9	Q12.9: Número total de miembros del gobierno corporativos que recibieron entrenamiento anticorrupción, por región	Unidad	8	8	8
Q12.10	Q12.10: Porcentaje de miembros del gobierno corporativo que recibieron entrenamiento anticorrupción, por región	%	95	95	95
Q12.11	Q12.11: Número total de empleados que recibieron entrenamiento anticorrupción, por cargo y región	Unidad	100	100	100
Q12.12	Q12.12: Porcentaje de empleados que recibieron entrenamiento anticorrupción	%	100	100	100
Q12.13	Q12.13: Número de empleados sancionados por corrupción	Unidad	0	0	0
Q12.14	Q12.14: Número total de incidentes de corrupción confirmados	Unidad	0	0	0
Q12.15	Q12.15: Número total de incidentes confirmados en los cuales se ha despedido o sancionado a empleados	Unidad	0	0	0

Q12.16	Q12.16: Número total de incidentes confirmados en los cuales se dieron de baja o no se renovó contratos con asociados debido a violaciones relacionadas con corrupción	Unidad	0	0	0
Q12.17	Q12.17: Número de contratos con asociados que no se renovaron debido a violaciones relacionadas con corrupción	Unidad	0	0	0

Cuestiones Cuantitativas:

Para la verificación de los Sistemas de Gestión se verifican a través de indicadores clave del Global Reporting Initiative – GRI, como ser:

- **G4-EN32** Significativos impactos ambientales negativos reales o potenciales en la cadena de suministro y las acciones tomadas
- **G4-LA14** Significativos impactos negativos reales o potenciales para las prácticas laborales en la cadena de suministro y las acciones tomadas
- **G4-HR10** Porcentaje de nuevos proveedores que fueron seleccionados utilizando criterios de derechos humanos

Indicadores GRI relacionados: G4-EN32; G4-LA14; G4-HR10;		Unid.	2013	2014	2015
Q17.1	Porcentaje de contratos con proveedores que poseen cláusulas socioambientales	%	5	5	5
Q17.2	Porcentaje de proveedores que fueron seleccionados por criterios ambientales	%	2	2	2
Q17.3	Número de proveedores sujetos a evaluaciones de impactos ambientales	Unidad	1	1	1
Q17.4	Número de proveedores que poseen potencial impacto negativo	Unidad	0	0	0
Q17.7	Porcentaje de proveedores que fueron seleccionados por criterios de prácticas laborales	%	80	80	80
Q17.8	Porcentual de proveedores que no fueron seleccionados por sus criterios en prácticas laborales	%	0	0	0
Q17.9	Número de proveedores sujetos a evaluación de impactos en prácticas laborales	Unidad	10	10	10
Q17.13	Porcentaje de proveedores que fueron seleccionados por criterios de derechos humanos	%	80	80	80
Q17.14	Número de proveedores sujetos a evaluaciones de impactos en derechos humanos	Unidad	5	5	5
Q17.15	Número de proveedores que poseen potencial impacto negativo en los derechos humanos	Unidad	0	0	0
Q17.18	Porcentaje de proveedores que fueron seleccionados por criterios de impacto sociales	%	10	10	10
Q17.19	Número de proveedores sujetos a evaluaciones de impactos sociales	Unidad	5	5	5

DIMENSION – GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTION

TEMA: GOBERNABILIDAD CORPORATIVO Y CONDUCTA

SUBTEMA: GOBERNABILIDAD

CALIFICACION: 8.3
ETAPA 5

OBJETIVO DEL SUBTEMA:

El estilo de gobierno y la conducta, son las principales guías hacia un norte de la organización, pues son los responsables de dirigir la atención de todos y de cada uno - empleados, proveedores, clientes, accionistas y otras partes interesadas – a los objetivos comunes de la entidad financiera y su responsabilidad con la sociedad.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “5” PROTAGONISMO

- La entidad financiera cuenta con proceso formal de evaluación de Directorio (concejo de administración y concejo de vigilancia), para que estos lleguen al cargo que ocupan; promueve la oportunidad para que los socios de segmentos sociales en desventaja puedan ocupar cargos en el Directorio en la organización y ejercer influencia para el avance del buen gobierno corporativo de la entidad financiera.
- En cuestión de prácticas de diálogo y participación, la entidad financiera consulta especialmente a las partes interesadas internas y externas en el caso de decisiones estratégicas, procurando que se comprometan con ese proceso, más allá de los límites del negocio.

ETAPA 4

ETAPA 3

ETAPA 2

ETAPA 1


DIMENSION – GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTION

TEMA: GOBERNABILIDAD ORGANIZACIONAL

SUBTEMA: RENDICIÓN DE CUENTAS

CALIFICACIÓN: 8.2
ETAPA 5

OBJETIVO DEL TEMA:

Se trata de uno de los principios fundamentales de la RSE/sustentabilidad (accountability), por medio del cual la entidad financiera informa y se responsabiliza de los impactos negativos que produce, sean de naturaleza económica, social ambiental o de naturaleza ética.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “5” PROTAGONISMO

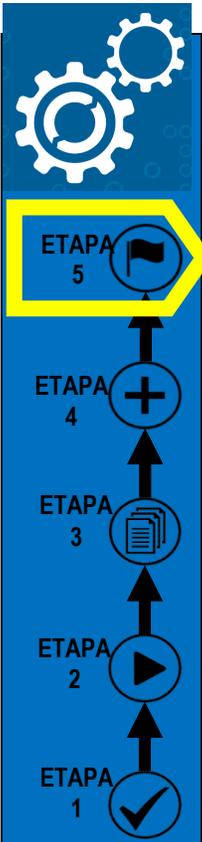
- La entidad financiera posee una política y/o un estatuto que define plazos y prácticas para la rendición de cuentas contables, que luego de ser auditadas, se convierten en documentos públicos. Además de eso, la entidad financiera convoca a todos los inversores de la compañía a una asamblea general de presentación y aprobación de los reportes financieros, y mantiene un canal de comunicación abierto.
- La entidad financiera cuenta con un procedimiento interno definido para la elaboración de un reporte de integrado, además involucra a los públicos interno y externo en ese proceso. Los datos del reporte, son analizados por la alta administración de la entidad financiera y abordan aspectos económicos, sociales y ambientales.

ETAPA 4

ETAPA 3

ETAPA 2

ETAPA 1

DIMENSION – GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTION

TEMA: PRÁCTICAS DE OPERACIÓN Y GESTIÓN

SUBTEMA: PRACTICAS ANTICORRUPCIÓN **CALIFICACIÓN: 9.2**

OBJETIVO DEL TEMA:
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.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “5” PROTAGONISMO

- 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 auditorias periódicas en áreas críticas y posee canales de denuncia anónimos y procedimientos formales para investigar su procedencia y orientar ante su ocurrencia.
- La entidad financiera entre sus socios ahorristas y creditistas, así también en el medio que opera es referente en el tema, y ejerce un papel activo, con respecto al combate a la corrupción.



DIMENSION – GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTION

TEMA: PRÁCTICAS DE OPERACIÓN Y GESTIÓN

SUBTEMA: SISTEMAS DE GESTIÓN **CALIFICACIÓN: 6.5**

OBJETIVO DEL TEMA:
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.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “4” EFICIENCIA

- La entidad financiera mapea los impactos económicos, sociales y ambientales. Antes de realizar una nueva inversión, sus proyectos toman en cuenta esa información, que incluye temas indicados por las partes interesadas que son utilizados para orientar a la gestión de sustentabilidad de la entidad financiera. La entidad financiera incluye en su sistema de gestión temas de RSE/Sustentabilidad, que son acompañados por la alta administración y el Comité de RSE.
- La entidad financiera 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.



DIMENSIÓN SOCIAL



DIMENSIÓN SOCIAL

TEMA: DERECHOS HUMANOS

En los últimos años, se ha tomado conocimiento que las empresas 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 empresa. 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.

- ✓ **SUBTEMA: SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DERECHOS HUMANOS**
- ✓ **SUBTEMA: PROMOCION DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD**

Cuestiones Cuantitativas:

Los datos identificados se encuentran en base a Indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, los enunciados son:

- **G4-HR1;** Número total y porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que los convenios se sometieron a los derechos humanos
- **G4-HR2;** Total de horas de formación de los empleados sobre las políticas o procedimientos de derechos humanos en aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados
- **G4-HR3;** Número total de incidentes de discriminación y medidas correctoras
- **G4-HR7;** Porcentaje del personal de seguridad formado en las políticas o procedimientos de derechos humanos de la organización que son relevantes para sus actividades
- **G4-HR8;** Número total de incidentes de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas y las acciones tomada

- **G4-HR9**; Número total y porcentaje de operaciones que han sido objeto de críticas de los derechos humanos o las evaluaciones de impacto
- **G4-HR12**; Número de quejas acerca de los derechos humanos presentaron impactos, dirigida, y se resolvió a través de mecanismos formales de quejas

**Indicadores GRI relacionados:
G4-HR1; G4-HR2; G4-HR3; G4-HR7; G4-HR8; G4-HR9; G4-HR12**

		Unid.	2013	2014	2015
Q20.1	Número total de acuerdos y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que están sujetos a evaluación en derechos humanos	Unidad	2	2	2
Q20.2	Porcentaje de acuerdos y contratos que incluyen cláusulas de derechos humanos y que están sujetos a evaluación en derechos humanos	%	7	7	7
Q20.3	Total de horas de entrenamiento en políticas y procedimientos que se relacionan a aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la empresa	Unidad	52	55	60
Q20.4	Número total de casos de discriminación	Unidad	0	0	0
Q20.5	Número total de acciones correctivas en casos de discriminación	Unidad	0	0	0
Q20.6	Porcentaje de empleados de seguridad entrenados en políticas y procedimientos de derechos humanos de la empresa	%	100	100	100
Q20.7	Número total de casos de violación de derechos humanos que tienen que ver con los pueblos indígenas	Unidad	0	0	0
Q20.8	Número total de acciones correctivas a los casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas	Unidad	0	0	0
Q20.9	Número total de operaciones o áreas sometidas a análisis y evaluación de impacto sobre los derechos humanos	Unidad	0	0	0
Q20.10	Porcentaje de operaciones o áreas sometidas a análisis y evaluación de impacto sobre los derechos humanos	%	0	0	0

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

PROMOCION DE LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD

		Unid.	2013	2014	2015
Q23.3	Hasta 30 años	%	30	30	30
Q23.4	Entre 30 -50 años	%	77	77	77
Q23.5	Encima de 50 años	%	2	2	2
Q23.6	Encima de 45 años	%	15	15	15
Q23.7	Personas con capacidades diferentes	%	7	7	7

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.

✓ **SUBTEMA: RELACIONES LABORALES**

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.	2013	2014	2015
Q24.1	Mujeres	Unidad	21	19	17
Q24.2	Hombres	Unidad	26	28	30
Número total de tercerizados o temporarios de la empresa:		Unid.	2013	2014	2015
Q24.3	Mujeres	Unidad	0	1	2
Q24.4	Hombres	Unidad	7	8	8
Número total de funcionarios:		Unid.	2013	2014	2015
Q24.5	Mujeres	Unidad	21	19	17
Q24.6	Hombres	Unidad	26	28	30
Q24.7	Número total de reclamos sobre prácticas laborales presentadas, dirigidas y resueltas por medio de mecanismos formales de reclamo	Unidad	0	0	0

✓ **SUBTEMA: DESARROLLO HUMANO, BENEFICIOS Y ENTRENAMIENTO**

Indicadores GRI relacionados: G4-LA11; G4-HR4		Unid.	2013	2014	2015
Q25.1	Porcentaje de empleados alcanzados por acuerdos de negociación colectiva	%	100	100	100

Indicador GRI relacionado: G4-EC5		Unid.	2013	2014	2015
Q26.1	Proporción del pasivo laboral en relación al total de remuneraciones	%	40.7	40.7	40.7
Q26.2	Variación proporcional entre el menor y el mayor salario total	%	23	23	23

Q26.3	Variación salarial - mujeres (Genero: % entre menor y mayor salario solo de mujeres, cargos jerárquicos ejercidos por mujeres)	%	23	23	23
Q26.4	Variación salarial - hombres (Genero: % entre menor y mayor salario solo de hombres)	%	35	35	35

✓ **SUBTEMA: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA.**

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

Indicadores GRI relacionados: G4-LA9; G4-LA10		Unid.	2013	2014	2015
Q27.1	Media de horas de entrenamiento por empleado	Horas	5	5	5
Q27.2	Media de horas de entrenamiento por empleadas (mujeres)	Horas	5	5	5
Q27.3	Media de horas de entrenamiento por empleados (hombres)	Horas	5	5	5
Media de horas de entrenamiento por empleados por categoría:		Unid.	2013	2014	2015
Q27.4	Aprendices	Horas	20	20	20
Q27.5	Directorio	Horas	5	5	5
Q27.6	Pasantes	Horas	15	15	15
Q27.7	Gerencia	Horas	5	5	5
Q27.8	Producción	Horas	5	5	5
Q27.9	Practicantes	Horas	5	5	5
Q27.10	Porcentaje de empleados que recibieron entrenamientos regulares en el período	%	100	100	100
Q27.11	Porcentaje de empleados que recibieron análisis de desarrollo de carrera en el periodo	%	80	80	80

TEMA: CUESTIONES RELATIVAS AL CONSUMIDOR

El relacionamiento de las empresas con los consumidores tiende a tornarse, cada vez más, una práctica transparente. Ella se inicia con el proceso de comunicación liderado por la empresa 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: RESPETO A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR**
- ✓ **SUBTEMA: CONSUMO CONSCIENTE**

Cuestiones Cuantitativas: 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;**”

Número total de casos de no conformidad con regulaciones y códigos voluntarios, considerando comunicaciones de marketing, propagandas, promociones y patrocinios, y por tipo:

		Unid.	2013	2014	2015
Q31.1	Casos de no conformidad que resultaron en multas o penalidades	Unidad	0	0	0
Q31.2	Casos de no conformidad que resultaron en advertencias	Unidad	0	0	0



Q31.3	Casos de no conformidad con códigos voluntarios	Unidad	0	0	0
Q31.4	Número de reclamos de productos/servicios registrados en los períodos	Unidad	0	0	0
Q31.5	Número total de reclamos comprobados relativos a la violación de la privacidad y perdida de datos de clientes	Unidad	0	0	0
Q31.6	Satisfacción del cliente medida por consulta	%	90	90	90

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 empresa 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.

✓ SUBTEMA: GESTIÓN DE IMPACTOS EN LA COMUNIDAD Y DESARROLLO

Cuestiones Cuantitativas: 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;**”

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE LAS ACCIONES SOCIALES

Indicadores GRI relacionados: **G4-EC6; G4-S01**

		Unid.	2013	2014	2015
Q35.1	Porcentaje de operaciones que contemplan proyectos y programas sociales	%	5	5	5
Q35.2	Porcentaje de altos mandos contratados de la comunidad	%	100	100	100
Q35.3	Valor invertido en proyectos sociales	\$ mil	0	3	5



DIMENSION – SOCIAL

TEMA: DERECHOS HUMANOS

SUBTEMA: SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS DDHH CALIFICACIÓN: 7.8

ETAPA 5

OBJETIVO DEL TEMA:

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 empresa, así como su actual ocurrencia, a partir de allí adoptar acciones objetivas para prevenirlos y/o mitigarlos

ETAPA 4

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “4” EFICIENCIA

- La entidad financiera respeta la legislación y las normas nacionales del Estado Plurinacional de Bolivia, también adopta políticas y normas internacionales, especialmente en situaciones en que la legislación no prevé la protección adecuada de los derechos humanos.
- 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, también orienta la estrategia de la entidad financiera.

ETAPA 3

ETAPA 2

ETAPA 1

DIMENSION – SOCIAL

TEMA: DERECHOS HUMANOS

SUBTEMA: PROMOCION – DIVERSIDAD Y EQUIDAD CALIFICACIÓN: 8.4

ETAPA 5

OBJETIVO DEL TEMA:

A los fines de lograr condiciones legítimas y fundamentales para todos los trabajadores, la empresa 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.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “5” PROTAGONISMO

- La entidad financiera periódicamente realiza iniciativas que procuran la promoción de la diversidad y la eliminación de la incidencia de cualquier práctica discriminatoria aplicable tanto a la movilidad interna como a procesos de selección, incorporación y promoción.
- 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.

ETAPA 4

ETAPA 3

ETAPA 2

ETAPA 1





ETAPA 5 

ETAPA 4 

ETAPA 3 

ETAPA 2 

ETAPA 1 

DIMENSION – SOCIAL

TEMA: PRACTICAS DE TRABAJO

SUBTEMA: RELACIONES DE LABORALES

CALIFICACIÓN: 7.8

OBJETIVO DEL TEMA:

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.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “4” EFICIENCIA

- La entidad financiera cuenta con políticas establecidas para la contratación de empleados tercerizados, exigiendo que sean realizados todos los ajustes que garantizan el correcto cumplimiento de la legislación. La entidad financiera ofrece el área de Asesoría Legal para ayudar a los empleados tercerizados, en caso de tener problemas judiciales con sus empleadores.
- La entidad financiera evalúa los resultados de su sistema de gestión en lo que concierne a las relaciones laborales, buscando oportunidades de mejora continua internamente.
- La entidad financiera cumple las convenciones colectivas de las actividades a las cuales pertenecen sus empleados y permite la afiliación y la participación de ellos en los sindicatos sin ejercer presión o represalias.

DIMENSION – SOCIAL

TEMA: PRACTICAS DE TRABAJO

SUBTEMA: DESARROLLO HUMANO, BENEFICIOS Y ENTRENAMIENTO

CALIFICACIÓN: 8.0

OBJETIVO DEL TEMA:

La preocupación con el futuro de los empleados no recae solamente sobre ellos. La empresa por su parte, debe tener significativa participación en los momentos de vida profesional, ofreciendo a sus empleados capacitación con vista a su desarrollo, no solamente en el momento en que colaboran con ella.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “4” EFICIENCIA

- La entidad financiera cuenta con un plan de cargos y salarios transparente y procedimientos claros de gestión de carrera de los empleados. Considera, para su composición, el salario mínimo del país, el costo de vida local, y verifica los criterios de remuneración que atienden a las necesidades del empleado.
- La entidad financiera cuenta con un plan anual de capacitación que busca la mejora de la productividad e incentiva a los empleados a perfeccionar su capacitación, durante su permanencia, ofreciendo becas de estudio, promoviendo, así, un impacto positivo en la vida del trabajador. Además de eso, promueve la capacitación continua en todos los niveles.





DIMENSION – SOCIAL

TEMA: PRACTICAS DE TRABAJO

SUBTEMA: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA

CALIFICACIÓN: 6.0

ETAPA 5



ETAPA 4



ETAPA 3



ETAPA 2



ETAPA 1



OBJETIVO DEL TEMA:

La preocupación por la salud, la seguridad y la calidad de vida es un tema presente y creciente en las empresas que buscan el bienestar de sus empleados y de sus familiares.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “3” GESTION

- La entidad financiera desarrolla campañas de concientización de los empleados y posee un compromiso formal para considerar los temas de salud y seguridad como prioritarios.
- La entidad financiera realiza evaluaciones de resultados, identificando mejoras en el ambiente de trabajo, como reducción de accidentes, ausentismo, aumento de la satisfacción de los empleados, y también monitorea el desempeño en salud y seguridad en el trabajo de los terciarizados.
- La entidad financiera cumple sus obligaciones legales y emprende iniciativas con los objetivos de mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los empleados.
- La entidad financiera invierte en prácticas continuadas de incentivo de la calidad de vida de los empleados y ofrece entrenamientos profesionales para mejorar la salud y seguridad en el trabajo.

DIMENSION – SOCIAL

TEMA: CUESTIONES RELATIVAS AL CONSUMIDOR

SUBTEMA: RESPETO DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR

CALIFICACIÓN: 9.6

ETAPA 5



ETAPA 4



ETAPA 3



ETAPA 2



ETAPA 1



OBJETIVO DEL TEMA:

La actitud de los consumidores se ha tornado cada vez más exigente con las empresas, demandando que la relación entre ambos sea proactiva y transparente.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “4” PROTAGONISMO

- La entidad financiera mantiene activos los canales de comunicación como mecanismos para recibir y direccionar sugerencias, opiniones y para medir el grado de satisfacción del consumidor / cliente. Además cuenta con procesos que monitorean el relacionamiento y permiten que esas informaciones sean utilizadas para mejorar la calidad de productos y servicios. Implementa procesos formales de protección a la privacidad y/o sistema de seguridad de la gestión de las informaciones privadas del consumidor.
- La entidad financiera involucra a todas las áreas en busca de la mejora continua de la atención y satisfacción de los clientes; implementa procesos que permiten minimizar el riesgo de ser incluidos en listas de sanciones por defensa del consumidor, confiriendo prioridad al diálogo y participación de las partes interesadas en ese proceso.



DIMENSION – SOCIAL

TEMA: CUESTIONES RELATIVAS AL CONSUMIDOR

SUBTEMA: CONSUMIDOR CONSCIENTE **CALIFICACIÓN: 7.2**

OBJETIVO DEL TEMA:
Conscientes de la necesidad de orientar también al consumidor respecto de las implicancias que el alto consumo acarrea, las empresas buscan implementar estrategias que orienten a sus empleados sobre la necesidad de practicar el consumo consciente y sustentable.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “4” EFICIENCIA

- La entidad financiera 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 financiera adopta prácticas y/o directrices de comunicación alineadas a sus valores y principios que contemplan todos los medios materiales de que dispone.
- La entidad financiera promueve acciones educativas para un consumo consciente, mencionando los impactos sociales y económicos relacionados a las preferencias del consumidor. Ofrece y divulga abiertamente la composición de precios: impuestos, términos y condiciones de los servicios y productos, incluyendo sus costos de entrega.



DIMENSION – SOCIAL

TEMA: PARTICIPACION EN LA COMUNIDAD Y SU DESARROLLO

SUBTEMA: GESTIÓN EN LA COMUNIDAD Y SU DESARROLLO **CALIFICACIÓN: 6.6**

OBJETIVO DEL TEMA:
Es en el entorno de la comunidad donde la empresa 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 empresas entiendan las demandas de esos grupos, porque solo así, podrá apoyarlos.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “4” EFICIENCIA

- La entidad financiera diversifica su actuación en la comunidad por la forma como se involucra en las cuestiones vinculadas a su desarrollo económico, social y/o cultural, como, por ejemplo, empleando preferentemente mano de obra local en los puestos de trabajo generados; y, participando activamente de los debates sobre los problemas comunitarios y sus soluciones en caso de desastres naturales.
- La entidad financiera cuenta con procesos formales de inversión para las acciones socialmente responsables, definiendo las áreas de inversión y el flujo de toma de decisiones; implementa y monitorea constantemente sus intervenciones mediante procesos de revisión de resultados; y rinde cuentas - a la comunidad y a los asociados - de las inversiones realizadas por medio de su memoria institucional.



DIMENSIÓN
AMBIENTAL



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.

- ✓ **SUBTEMA: CAMBIOS CLIMÁTICOS**
- ✓ **SUBTEMA: GESTIÓN Y MONITOREO DE LOS IMPACTOS SOBRE LOS SERVICIOS ECO SISTÉMICOS Y LA BIODIVERSIDAD**

Cuestiones Cuantitativas:

Los datos identificados se encuentran en base a Indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, los enunciados son:

Nº	Cuestiones Cuantitativas	Unidad	2014	2015
Q41.1	Peso total de materiales no renovables utilizados	ton	18	20
Q41.2	Peso total de materiales renovables utilizados	ton	5	6
Q41.3	Peso total de materiales directos usados	ton	5	6
Q41.4	Peso total de insumos reciclados	ton	2	3
Q41.5	Peso total de residuos	ton	5	6

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

Nº	Cuestiones Cuantitativas	Unidad	2014	2015
Q42.1	Agua de superficie	m ³	N/A	N/A
Q42.2	Agua subterránea	m ³	N/A	N/A
Q42.3	Agua de lluvia	m ³	N/A	N/A
Q42.4	Afluentes	m ³	N/A	N/A
Q42.5	Abastecimiento municipal de agua	m ³	33	40
Q42.6	Volumen total de agua descartada	m ³	33	40
Q42.7	Volumen total de agua reciclada/ reutilizada por la organización	m ³	0	0
Q42.8	Número total de fuentes de agua impactadas	Unidad	N/A	N/A

Indicadores GRI relacionados: G4-EN3; G4-EN6; G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17

Nº	Cuestiones Cuantitativas	Unidad	2013	2014
Q43.1	Consumo de energía total	GJ	4.26	6.42
Q43.2	Consumo de energía	GJ	2.1	3.18
Q43.12	Gasolina	GJ	0.06	0.06
Q43.15	Electricidad	GJ	2.1	3.18
Q43.16	Aceite	GJ	N/A	N/A
Q43.17	Biomasa	GJ	N/A	N/A
Q43.18	Volumen total de energía usada por fuentes renovables	GJ	N/A	N/A
Q43.19	Volumen total de energía usada por fuentes no renovables	GJ	N/A	N/A



DIMENSION – AMBIENTAL

TEMA: MEDIO AMBIENTE
SUBTEMA: CAMBIO CLIMATICO
CALIFICACIÓN: 3.7

 ETAPA 5 

 ETAPA 4 

 ETAPA 3 

 ETAPA 2 

 ETAPA 1 
OBJETIVO DEL TEMA:

Los impactos del cambio climático ejercen una gran influencia en el desarrollo de las empresas al largo plazo. Por ese motivo, la sociedad cada vez más, necesita adquirir una comprensión exhaustiva de esa problemática.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “2” INICIATIVAS Y PRÁCTICAS

- La entidad financiera cuenta con conocimiento sobre los impactos del cambio climático para su negocio. Si bien el impacto directo es mínimo, busca alternativas para la reducción del impacto indirecto que se tiene en todas las agencias en que opera la entidad financiera.
- También se tiene conciencia de los impactos y perjuicios causados por los cambios climáticos, por ejemplo, pérdida de cultivos y ganado por exceso de lluvia; y cuenta con iniciativas para paliar esos y otros problemas derivados de esos cambios.
- En casos de desastres naturales causados por el cambio climático, la entidad financiera cumple con los requerimientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI para su debido tratamiento con los clientes y usuarios financieros afectados.

DIMENSION – AMBIENTAL

TEMA: MEDIO AMBIENTE
SUBTEMA: GESTION Y MONITOREO DE LOS IMPACTOS
CALIFICACIÓN: 4.7

 ETAPA 5 

 ETAPA 4 

 ETAPA 3 

 ETAPA 2 

 ETAPA 1 
OBJETIVO DEL TEMA:

El tema ambiental está en la agenda de los principales medios de comunicación. Cada vez más es explícita la necesidad de que las empresas monitoreen la utilización de los recursos naturales, con vistas a su reducción.

ETAPA/NIVEL DEFINIDO: “3” POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION

- La entidad financiera desarrolla acciones ambientales ligadas a su negocio y alecciona a sus empleados en relación a los impactos ambientales negativos específicos de su actividad. Adopta medidas correctivas para los impactos negativos.
- La entidad financiera implementa prácticas de reducción del uso de materiales, promueve campañas con empleados para reducción de impresiones y reutilización de materiales descartables, entre otros, buscando la disminución del consumo de materiales en la organización.
- La entidad financiera busca iniciativas para reducir el consumo de agua, también cumple los requisitos legales para el destino adecuado de los efluentes.
- La entidad financiera 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.



GLOSARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

- 1. Responsabilidad Social Empresarial.-** El compromiso voluntario, que va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales a las que esté sujeta la empresa, de contribuir a un desarrollo económico armónico y sostenible, que consiste en integrar las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales en sus operaciones empresariales y en su cadena de valor teniendo siempre en cuenta a todos los colectivos implicados o agentes de interés.
- 2. Cadena de Valor y Cadena de Valor Responsable.-** La cadena de valor es el conjunto de actividades que se realizan en el seno de la empresa, desde que se adquiere la materia prima hasta que se entrega el producto o servicio final, proporcionando valor al cliente. Incluye actividades relacionadas con el aprovisionamiento, la producción y la distribución, así como todas las actividades transversales necesarias para realizar estas.
- 3. Grupos de interés / Stakeholders/ Partes Interesadas/ Interlocutores.-** Se refiere a todas las personas, grupos u organizaciones que mantienen una relación directa o indirecta con la empresa; están dentro y fuera de la empresa, y pueden afectar o ser afectadas por las actividades de la empresa, positiva o negativamente. Las empresas con su actividad, generan impacto, directo o indirecto que afecta a sus grupos de interés, a los cuales es necesario identificar y analizar, minimizando el impacto negativo y optimizando el impacto positivo.
- 4. Buenas prácticas:** acciones que se generan para la prestación del servicio en las prácticas habituales y que tienden a optimizar los resultados.