

CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ENTIDAD FINANCIERA:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
Trinidad Ltda.

ELABORADO POR:

Cámara de Exportadores de Cochabamba –
CADEXCO.

AÑO DE REFERENCIA: 2016



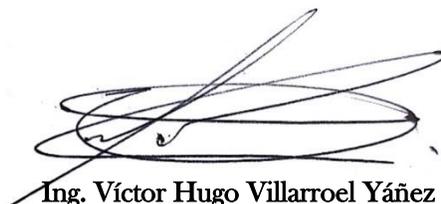
1. RESUMEN EJECUTIVO

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 Trinidad 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

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda.	Teléfono:	4620143
Dirección:	Calle Cochabamba esquina Manuel Limpias	Fax:	4620143
Página Web:	www.cactri.com.bo	Número de funcionarios:	46
Gerente General:	Mary Aixa Muñoz Cuellar	cactri@entelnet.bo	
Responsable de RSE:	Elida Vaca Rivero	cactri@entelnet.bo	
Equipo Evaluador:	Marilia Camacho Rojas Jhenny Oporto Berrios	rse@cadexco.bo pml@cadexco.bo	



Ing. Víctor Hugo Villarroel Yáñez
Gerente General
CADEXCO

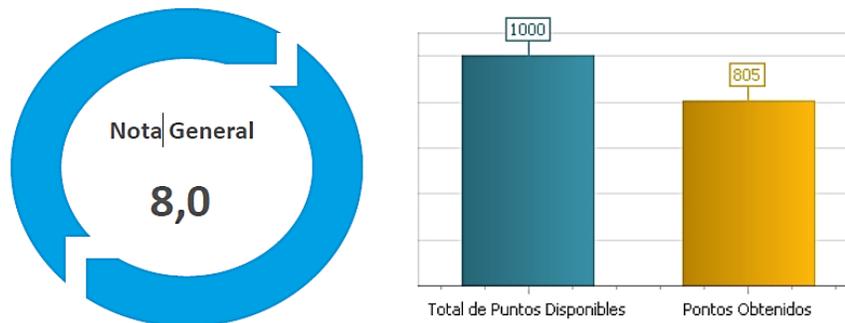
2. CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda., para dar cumplimiento con el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, para Entidades de Intermediación Financiera - EIF, trabajó con los siguientes criterios para la aplicación para la calificación de RSE:

- Facilitador externo (CADEXCO) en reuniones de relevamiento de datos institucionales
- Diversidad de niveles jerárquicos
- Distintas áreas involucradas
- Reunión en grupo

Como resultado de un trabajo de coordinación 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 España esquina Heroínas N° 111, 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 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 Responsables¹**, 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:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

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 invierte en investigación y desarrollo para innovación en sustentabilidad y establece metas de generación de nuevos modelos de negocios, considerando potenciales cambios de mercado en relación al tratamiento de las cuestiones socioambientales.
- La entidad invierte en investigación y desarrollo para la innovación en sustentabilidad.
- La entidad genera nuevos modelos de negocios debido a potenciales cambios de mercado en razón a impactos sociales.

SUBTEMA: “PROPUESTA DE VALOR”

CALIFICACION:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

- La entidad implementa mecanismos de participación para incluir a las partes interesadas en la definición de nuevas líneas de productos o servicios que generen valor para la sociedad.
- La entidad implementa, en su sector de la sociedad, cambios favorables en la implantación de una economía más inclusiva y responsable.

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	11.123.416
Q2.2	Costos operacionales (pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y gastos de gestión)	Bs. mil	11.112.001
Q2.4	Salarios y beneficios a los empleados (total de la nómina de pagos a empleados, actuales y compromisos a futuro devengados)	Bs. mil	5.244.031
Q2.6	Pagos al gobierno (impuestos brutos)	Bs. mil	352.273
Q2.9	Inversiones en la comunidad (contribuciones voluntarias e inversiones en fondos de la comunidad como un todo - incluye donaciones)	Bs. mil	8.000



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:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

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 actualización del código de conducta considera los aportes de las partes interesadas involucradas en la consulta.
- La entidad posee procedimientos y un área específica para verificar el cumplimiento del código de conducta.

SUBTEMA: GOVERNABILIDAD CORPORATIVA

CALIFICACION:	"9.2"
ETAPA DEFINIDA:	"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 RSE / sustentabilidad.

Situación actual de Entidad Financiera:

- La entidad promueve oportunidad para que grupos procedentes de segmentos en desventaja en la sociedad ocupen cargos de jefatura en la organización.
- El Consejo incorpora y asegura de que la dirección ejecutiva también adopta consideraciones de orden social y ambiental en la definición de los negocios y de las operaciones.

Cuestiones Cuantitativas:

Los datos identificados demuestran la conformación total del Directorio, y la independencia que la que desempeñan sus funciones.

CUESTIONES CUANTITATIVAS		Unid.	2016
Q5.1	Número de Miembros del Consejo de Administración	Unidad	12
Q5.2	Porcentaje de consejeros independientes en el Directorio	%	100

**SUBTEMA: COMPROMISOS VOLUNTARIOS Y PARTICIPACION EN
INICIATIVAS DE RSE SUSTENTABILIDAD**

CALIFICACION:	"9.2"
ETAPA DEFINIDA:	"PROTAGONISMO"

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 se involucra en el desarrollo de políticas públicas relacionadas con los compromisos voluntarios de los que es signataria.
- La entidad incentiva a adoptar compromisos voluntarios.

SUBTEMA: PARTICIPACION DE LAS PARTES INTERESADAS

CALIFICACION:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

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:

- Dentro del sector o en su área de actuación, la entidad es reconocida por sus prácticas de diálogo y compromiso con partes interesadas.
- La entidad incluye la consulta a partes interesadas en cada proceso de desarrollo de nuevos productos o servicios, tomando en cuenta la opinión de las partes interesadas con peso significativo.

SUBTEMA: COMUNICACIÓN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

CALIFICACION:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

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 incluye profesionales de las áreas referentes a la comunicación organizacional en los procesos de toma de decisión sobre las estrategias de RSE/ Sustentabilidad.
- La entidad usa su comunicación para diálogo y participación de las partes interesadas.

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	
CALIFICACION:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“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 integra asociaciones de carácter privado o público que promueven la ética empresarial.
- La entidad ejerce influencia en sus proveedores, desarrollando prácticas de combate a la corrupción.

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
Q12.3	Porcentaje de las unidades de negocio/áreas que fueron sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción	%	4
Q12.4	Porcentaje total de miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por región	%	8
Q12.5	Número total de empleados que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por cargo y región	Unidad	46
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	8
Q12.10	Porcentaje de miembros del gobierno corporativo que recibieron entrenamiento anticorrupción, por región	%	67
Q12.13	Número de empleados sancionados por corrupción	Unidad	0
Q12.14	Número total de incidentes de corrupción confirmados	Unidad	0

SUBTEMA: SISTEMAS DE GESTION DE LOS PROVEEDORES

CALIFICACION:	“4.8”
ETAPA DEFINIDA:	“CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL”

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 exige cumplimiento de legislación en la selección de proveedores.
- La entidad cuenta con cláusulas específicas en su código de conducta sobre la relación con proveedores.



SUBTEMA: GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CALIFICACION:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

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 incluye en los documentos de declaración de visión, misión y valores referencias a la RSE.



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

CALIFICACION:

“8.9”

ETAPA DEFINIDA:

“EFICIENCIA”

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 respeta la legislación y las normas en su cumplimiento de derechos humanos.
- La entidad no compra bienes o servicios de empresas que violan los derechos humanos y, en el caso que un proveedor sea acusado de prácticas que violen los derechos humanos, aplica medidas correctivas.
- 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.

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.



SUBTEMA: PROMOCION DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD	
CALIFICACION:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

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 promueve campañas de sensibilización sobre equidad e igualdad.
- La entidad da cumplimiento a 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.
- La entidad impulsa al mercado realizando acciones de promoción de la diversidad, por ejemplo contratando practicantes de diferentes facultades, empleados de segmentos en desventaja social, etc.

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.	2016
Q23.3	Hasta 30 años	%	30.43
Q23.4	Entre 31 - 50 años	%	67.39
Q23.5	Encima de 51 años	%	2.17

Proporción del salario base y remuneración entre mujeres y hombres, por categoría funcional, por unidades operacionales significativas:		Unid.	2016
Q23.16	Número total de casos de discriminación registrados en el período	Unidad	0
Q23.17	Número total de empleadas con licencia con maternidad	Unidad	1
Q23.18	Número total de empleadas que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por maternidad	Unidad	1
Q23.19	Número total de empleadas que retornaron de la licencia por maternidad que continúan con sus empleos a doce meses de su retorno	Unidad	1
Q23.20	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.



SUBTEMA: RELACION CON LOS FUNCIONARIOS

CALIFICACION:	“8.8”
ETAPA DEFINIDA:	“EFICIENCIA”

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

Situación actual de Entidad Financiera:

- La entidad desarrolla programas que buscan mejorar en las condiciones de trabajo de sus empleados.

La entidad se asegura en la contratación que sus empleados tercerizados tengan las mismas condiciones de salud, seguridad y acceso a beneficios básicos que gozan los empleados regulares, tales como transporte, alimentación, etc.

Cuestiones Cuantitativos:

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	14
Q24.2	Hombres	Unidad	32

Número total de tercerizados o temporarios de la entidad financiera:		Unid.	2016
Q24.3	Mujeres	Unidad	0
Q24.4	Hombres	Unidad	0

SUBTEMA: REMUNERACION Y BENEFICIOS	
CALIFICACION:	“8.4”
ETAPA DEFINIDA:	“EFICIENCIA”

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 verifica la satisfacción de sus empleados con relación a la remuneración y beneficios.
- La entidad considera el costo de vida local para la definición de la base salarial.

SUBTEMA: COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL	
CALIFICACION:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

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



Situación actual de Entidad Financiera:

- La entidad estimula al sector a involucrarse en el tema.
- La entidad estimula a su cadena de abastecimiento a participar e involucrarse en el desarrollo de programas de perfeccionamiento profesional.
- La entidad atrae talentos y a los mejores profesionales debido a las oportunidades que ofrece en término de desarrollo profesional.

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
Q27.1	Media de horas de entrenamiento por empleado	Horas	5

Media de horas de entrenamiento por empleados por categoría:		Unid.	2016
Q27.5	Directorio	Horas	4
Q27.7	Gerencia	Horas	5
Q27.8	Funcionarios	Horas	5
Q27.10	Porcentaje de empleados que recibieron entrenamientos regulares en el período	%	100
Q27.11	Porcentaje de empleados que recibieron análisis de desarrollo de carrera en el periodo	%	80

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 FUNCIONARIOS	
CALIFICACION:	“7.2”
ETAPA DEFINIDA:	“EFICIENCIA”

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 funcionarios.

Situación actual de Entidad Financiera:

- La entidad desarrolla programas que tienen como objetivo la reducción de riesgos y mejoras en el ambiente de trabajo que benefician a empleados y prestadores de servicios.
- La entidad monitorea el desempeño en salud y seguridad en el trabajo de los tercerizados.

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 funcionario. 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	
CALIFICACION:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

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 dispone de una política de atención al consumidor / cliente que se comunica de forma proactiva a todas las partes interesadas e incluye un indicador de satisfacción del cliente.
- La entidad ha conseguido ganar notoriedad por la calidad de la atención que brinda a sus clientes.
- La entidad incentiva el aumento de la calidad de atención a los clientes entre sus pares y dentro del contexto regional.

- 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.



SUBTEMA: ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN RESPONSABLE

CALIFICACION:	“6.4”
ETAPA DEFINIDA:	“POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION”

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 ha adoptado una política de comunicación orientada a la ética y responsabilidad. Esa política establece procedimientos de comunicación para todas las áreas.
- La entidad cuenta con una política formal que asegura el apego a la ley, normas y códigos voluntarios relacionados a marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio.
- La entidad realiza análisis previo de las piezas publicitarias para verificar la conformidad con las normas y códigos voluntarios correspondientes y los valores de la entidad.

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: COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE ACCIONES SOCIALES	
CALIFICACION:	“8.8”
ETAPA DEFINIDA:	“EFICIENCIA”

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 contribuye con programas, productos y servicios para los miembros de la comunidad, principalmente a los menos favorecidos y más vulnerables, para generar negocios y cooperativas con vistas a la mejora de la productividad y la promoción del emprendedorismo.
- La entidad promueve iniciativas y fortalece la capacidad y oportunidad de los proveedores locales.

SUBTEMA: APOYO AL DESARROLLO DE PROVEEDORES	
CALIFICACION:	“9.2”
ETAPA DEFINIDA:	“PROTAGONISMO”

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 prioriza la relación de compra con proveedores locales.
- La entidad busca mantener relaciones permanentes con sus proveedores, y así apoyarlos en su desarrollo.



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;”

Indicadores GRI relacionados: G4-EC6; G4-SO1		Unid.	2016
Q35.1	Porcentaje de operaciones que contemplan proyectos y programas sociales.	%	5



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	
CALIFICACION:	"6"
ETAPA DEFINIDA:	"POLITICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN"

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 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.
- La entidad tiene planes de acción formalizados para reducir el consumo de materiales y residuos generados por su operación.

SUBTEMA: USO SUSTENTABLE DE RECURSOS AGUA	
CALIFICACION:	“4.9”
ETAPA DEFINIDA:	“INICIATIVAS Y PRÁCTICAS”

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 adopta a prácticas de reducción del consumo de agua, promueve campañas con empleados para identificar oportunidades de reducción del consumo de agua y realiza acciones puntuales en algunas unidades/áreas de la organización.
- La entidad realiza campañas con empleados que buscan la disminución del consumo del agua.



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:

SUBTEMA: USO SUSTENTABLE DE ENERGIA	
CALIFICACION:	“2.8”
ETAPA DEFINIDA:	“CUMPLIMIENTO Y/0 TRATAMIENTO INICIAL”

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 realiza iniciativas puntuales de reducción del consumo de energía.
- La entidad desarrolla campañas con empleados buscando la reducción del consumo de energía.

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:

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

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

Forest Stewardship Council (FSC)

www.fsc.org/

Donde reciclo

www.dondereciclo.org.ar