

TITULO XI

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera

Sección 1: [Disposiciones generales](#)

Sección 2: [Lineamientos mínimos de Responsabilidad Social Empresarial](#)

Sección 3: [Gestión de Responsabilidad Social Empresarial](#)

Sección 4: [Sistemas de información](#)

Sección 5: [Disposiciones transitorias](#)

CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**SECCIÓN I: DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1° - (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto establecer los lineamientos, con relación a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que las entidades de intermediación financiera deben cumplir.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, los Bancos, Fondos Financieros Privados, Bancos de Segundo Piso, Mutuales de Ahorro y Préstamo, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias e Instituciones Financieras de Desarrollo, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), denominadas en el presente Reglamento como entidades de intermediación financiera (EIF)

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Reglamento se utilizan las siguientes definiciones:

Balance Social: Es un instrumento de gestión empresarial que permite el diagnóstico, la evaluación del cumplimiento de la RSE y la toma de decisiones sobre planes sociales estratégicos desarrollados en un periodo determinado y frente a unas metas de desempeño preestablecidas con miras a la búsqueda del desarrollo sostenible de la EIF.

Desarrollo sostenible: Desarrollo que satisface las necesidades de la sociedad sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. El desarrollo sostenible tiene tres dimensiones interdependientes: económica, social y ambiental.

Ética: Es el comportamiento de la persona conforme a los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la EIF incluyendo el nivel ejecutivo, órganos colegiados y socios.

Medio ambiente: Entorno natural que incluye el aire, agua, suelo, subsuelo, recursos naturales renovables y no renovables, flora, fauna, personas y sus interrelaciones.

Partes interesadas: Persona natural o jurídica, o conjunto de personas naturales o jurídicas, que tienen interés, en cualquier decisión o actividad de la EIF, como ser los empleados, proveedores, competencia, accionistas, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño social de la EIF.

Responsabilidad social empresarial (RSE): Es la forma de gestión de la EIF orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y ambientales construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la EIF.

SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS MÍNIMOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Artículo 1° - (Lineamientos de RSE) La EIF debe observar al menos los siguientes lineamientos de RSE:

- a) Rendición de cuentas ante la sociedad en general;
- b) Transparencia;
- c) Comportamiento ético;
- d) Respeto a los intereses de las partes interesadas;
- e) Respeto a las leyes;
- f) Respeto a los derechos humanos;

Artículo 2° - (Rendición de cuentas) La EIF debe rendir cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Artículo 3° - (Transparencia) La EIF debe ser transparente en su gestión, y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad, en la economía y el medio ambiente.

La EIF debe mínimamente, revelar la siguiente información:

- a) Su misión y visión;
- b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente;
- c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF.

Artículo 4° - (Comportamiento ético) La EIF debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las [Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo](#) contenidas en la [Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras](#), debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

Artículo 5° - (Respeto a los intereses de las partes interesadas) La EIF debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos;
- b) Respetar los intereses de las partes interesadas;
- c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas;
- d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- e) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la EIF y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la EIF.

Artículo 6° - (Respeto a las leyes) La EIF debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la EIF al menos debe:

- a) Cumplir con los requisitos legales y normativos;
- b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas;
- c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

Artículo 7° - (Respeto a los derechos humanos) La EIF debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Artículo 8° - (Calificación de RSE) La EIF, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE, realizada por una empresa especializada que cuente con una metodología apropiada.

SECCIÓN 3: GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Artículo 1° - (Gestión de RSE) La gestión de RSE debe estar relacionada con la cultura organizacional de la EIF y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales. La EIF debe identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y comunicar los riesgos que podrían emerger de la gestión de RSE, en este sentido la gestión de RSE al menos debe considerar las siguientes etapas:

- a) Compromiso;
- b) Identificación;
- c) Planificación;
- d) Implantación;
- e) Control;
- f) Revisión y mejora.

Artículo 2° - (Compromiso) El Directorio de la EIF, debe definir el contenido y alcance del compromiso de RSE de la EIF, el mismo que debe estar comprendido en su misión y visión.

Artículo 3° - (Identificación) La EIF debe identificar la situación en la que se encuentra en cuanto a RSE, para lo cual debe realizar un análisis externo e interno, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a) Identificar los requisitos legales aplicables a la actividad de la EIF y aquellos que la entidad ha asumido de manera voluntaria;
- b) Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus demandas y expectativas;
- c) Identificar y evaluar los aspectos de RSE;
- d) Realizar un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE.

Artículo 4° - (Planificación) La EIF debe incorporar dentro de su planificación estratégica la RSE como un aspecto integrado a toda la gestión de la EIF. En esta etapa la EIF debe establecer un plan estratégico de RSE con las acciones que llevará a cabo para implementar la RSE en la organización, jerarquizando sus áreas de intervención en función principalmente a su giro de negocio, su cultura organizacional, sus líneas estratégicas, su impacto y sus capacidades técnicas y económicas para llevarlas a cabo. La aplicación y cumplimiento del plan estratégico de RSE debe reflejarse en el Balance Social de la EIF.

Artículo 5° - (Implantación) En esta etapa la EIF debe integrar la RSE a sus decisiones y operaciones diarias, para lo cual al menos debe realizar las siguientes actividades:

- a) Definir las funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE;

- b) Desarrollar y ejecutar una política de RSE;
- c) Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE en función a la complejidad de sus actividades.

Artículo 6° - (Política de RSE) La EIF debe definir una política de RSE, que se entenderá como la declaración realizada de sus intenciones, principios y valores en relación a su desempeño social y que proporcionará el marco para el establecimiento y desarrollo de sus objetivos y metas sociales. La política debe considerar como mínimo los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Artículo 7° - (Aspectos relacionados a la sociedad) La EIF dentro de su política de RSE debe al menos considerar los siguientes aspectos relativos a la sociedad:

- a) Los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan;
- b) El compromiso con la sociedad, referido a los esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos;
- c) Los valores, principios éticos y transparencia, referidos a la integración de un conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre sus procesos y objetivos estratégicos los cuales deben estar descritos dentro de la misión y visión de la EIF y deben reflejarse en actos transparentes dirigidos a la sociedad;

En este sentido, la EIF, al menos debe considerar el compromiso ético, el arraigo en la cultura organizacional, las relaciones con la competencia, el dialogo y el involucramiento de las partes interesadas;

- d) Las condiciones laborales y de empleo, en relación a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral;
- e) La relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocando sus servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera;
- f) El apoyo a la comunidad, maximizando el impacto de sus contribuciones, ya sea en dinero, productos, servicios, conocimientos y otros productos con los cuales opera, dirigido a un desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades y a una inclusión financiera;
- g) Practicar una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a inversionistas y accionistas;

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

- h) El compromiso con las autoridades, dando cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras y absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciar cualquier acto de este tipo;
- i) La equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores, estableciendo estabilidad permanente en la relación cliente – proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad. Realizar pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión;
- j) El respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional;
- k) Respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la [Ley General para Personas con Discapacidad](#).

Artículo 8° - (Aspectos relacionados con el medio ambiente) La EIF dentro de su política de RSE, debe al menos considerar la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Contemplando temas como la capacitación y concientización de su personal en aspectos ambientales.

Artículo 9° - (Procedimientos, manuales y registros de RSE) La EIF debe definir procedimientos, elaborar manuales y registros para al menos los siguientes aspectos relativos a la RSE:

- a) Realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general;
- b) Comunicar de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa; sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente;
- c) Elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética;
- d) Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas;
- e) Identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables a la EIF;
- f) Aplicar y divulgar los derechos humanos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y [Constitución Política del Estado](#), que correspondan.

Artículo 10° - (Control) La EIF debe establecer procedimientos debidamente documentados y actualizados para hacer el seguimiento y medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Artículo 11° - (Revisión y mejora) La EIF debe revisar periódicamente la gestión de la RSE, con el objeto de aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas.

SECCIÓN 4: SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Artículo 1° - (Reportes de información) La EIF debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE y de esta manera cumplir con los lineamientos de RSE y con la presentación del informe de RSE contenido en el [Anexo 1](#) del presente Reglamento.

SECCIÓN 5: DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 1° - (Plazo de adecuación) Las disposiciones contenidas en el presente Reglamento entran en vigencia a partir del 1° de octubre de 2013.

Artículo 2° - (Envío de información) Para la gestión 2014, las EIF deben enviar a [ASFÍ](#), hasta el 31 de enero de 2015, el [Anexo 1](#) establecido en el [Artículo 1°](#), [Sección 4](#) del presente Reglamento y la calificación de desempeño social, posteriormente el envío de la información citada precedentemente se realizará conforme lo establecido en el [Capítulo III, Título II del Libro 5° de la RNBEF](#).