

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ES HOY CALIFICADA EN ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Presentación

Hace quince años cuando se le preguntaba a alguien el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la respuesta más probable era: “¿Qué es eso?”, incluso cuando se la hacía a empresarios. Hoy al parecer se ha avanzado algo, pero aún la respuesta más frecuente es que tal concepto es poco conocido y su aplicación en la gestión empresarial todavía es incipiente.

Es verdad que el concepto es poco conocido y aún es frecuente que las compañías confundan la RSE con filantropía o marketing social, pero no es lo mismo. La RSE no consiste en regalar, por ejemplo, pelotas y camisetas, o en hacer donaciones a causas caritativas, sino que se trata de una forma de gestión que debe incorporarse en el ADN de la empresa. Es decir, es gestionar el negocio desde una nueva cultura empresarial que, además de buscar cumplir con los objetivos tradicionales del negocio, tenga en cuenta que es responsable por las externalidades positivas y negativas que se generan por sus actividades.

Según la definición del Instituto Ethos de Brasil –el principal centro difusor de la RSE en América Latina–, *“esta forma de gestión está definida por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”*.

Hoy más que nunca cabe hacerse la pregunta ¿cuál es el avance de la aplicación de la RSE en el país?, ya que vemos cómo el término ha ido apareciendo en diversos ámbitos comunicacionales empresariales, gubernamentales y de la sociedad civil.

***La RSE es una forma de gestión que
debe incorporarse en el ADN
de la empresa.***

BOLETÍN INSTITUCIONAL
MAYO 2016

CONTENIDO

La trayectoria de la RSE en Bolivia	2
Una política pública hace resurgir la RSE	3
RSE en instituciones financieras	4
Desafíos para la aplicación y medición de la RSE en las EIF	4

La trayectoria de la RSE en Bolivia

El primer tramo de la historia de la RSE en Bolivia, allá por el año 2004, estuvo sembrado de dificultades e incertidumbres, pero tuvo un hito institucional importante cuando la Fundación AVINA tomó la decisión de apoyar el surgimiento de la RSE en Bolivia, al igual que lo habían hecho en otros países de Latinoamérica como Argentina y Brasil. En esta primera fase, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), a través del Pacto Global, se implicó en esa difícil tarea y pronto se pudo conformar una red donde participaron empresas, universidades, gremios empresariales, Organizaciones no Gubernamentales (ONG), cooperación internacional, entre otras, que se comprometieron a impulsar la RSE en Bolivia, conformándose la RED COBORSE (ver recuadro).

La estrategia que se aplicó para dar los primeros pasos fue profundizar en los conocimientos de RSE mediante un cercano contacto con las experiencias de Ethos en el Brasil y el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE). Por tal razón, la RED COBORSE promovió visitas de empresas, ejecutivos y periodistas a la sede de Ethos para que se profundizara la comprensión sobre el nuevo modelo de gestión. En un siguiente y fundamental paso, se inició la etapa de producir contenidos locales y también de adaptar manuales de gestión empresarial en RSE. Entre los documentos, figuran por ejemplo, un estudio sobre el contenido de RSE en los medios de comunicación o una evaluación sobre la

Miembros RED COBORSE año 2005

Maestrías para el Desarrollo / Universidad Católica Boliviana	MpD
Banco Interamericano de Desarrollo	BID
Corporación Financiera Internacional	IFC
Programa de Apoyo al Sector Microfinanciero de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación	PROFIN COSUDE
Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo	PNUD
Embotelladoras Unidas	EMBOL
Instituto Boliviano de Normalización y Calidad	IBNORCA
Inti Raymi	Inti Raymi
Sociedad Boliviana de Cemento	SOBOCE
Fundación AVINA	AVINA
FUNDES Bolivia	FUNDES
Fundación Emprender	Emprender
Fundación para la Producción	FUNDA-PRO
Fundación PRODEM	PRODEM
Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas	ASOFIN
Cámara de Industria, Comercio, Servicios y Turismo de Santa Cruz	CAINCO
Cámara Nacional de Industria	CNI
Centro de Promoción de Tecnologías Sostenibles	CPTS
Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible	CEDES

aplicación de este modelo administrativo en instituciones microfinancieras con apoyo de Fundación PROFIN, entre otros.

En 2006, al asumir el poder el actual presidente Evo Morales, las empresas, instintivamente comenzaron a preocuparse por su "fachada social" y por ejecutar programas filantrópicos y de marketing

social a causa de la orientación política del nuevo Gobierno. Esta situación representaba un retroceso/avance, porque las empresas consideraron la RSE como un instrumento de defensa ante lo que podría hacer el Estado con ellas, como la nacionalización. Sin embargo, la aproximación que tuvieron las empresas a la RSE duró solo hasta que se convencieron de que esa no era la intención del Poder Ejecutivo.

Paralelamente, durante esos años el panorama institucional también comenzó a nutrirse de otros actores, pues se crearon instituciones como Amigarse en Santa Cruz y se impulsaron los programas de RSE de instituciones como el Instituto Boliviano de Comercio Exterior (IBCE) y la Federación de Empresarios Privados de Cochabamba. Sin embargo, el concepto y la aplicación de RSE no se masificó, pero ingresó levemente al imaginario colectivo.

hecho marcó un hito porque la RSE fue incorporada a la política de Estado en un área de máxima regulación como es el sector financiero.

El reglamento de RSE de la ASFI define a esta acción como: *"la forma de gestión de la Entidad de Intermediación Financiera (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 del negocio y actividades que realiza la EIF"*.

En este contexto, el reglamento establece lineamientos mínimos de RSE que las entidades deben aplicar en el desarrollo de sus operaciones. La correcta aplicación de estos lineamientos implica, para las entidades, realizar cambios a nivel estratégico. Este hecho conlleva a que se incorporen políticas para el desarrollo de las operaciones institucionales relativas al ámbito económico, social y ambiental.

Una política pública hace resurgir la RSE

De repente, y cuando parecía que la RSE se había estancado, el Estado comenzó a incorporarla en las políticas públicas. El 19 de abril de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) emitió el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera reguladas, obligando a estas a implementar RSE como una estrategia transversal al negocio bancario. Este



RSE en instituciones financieras

La adopción de políticas de RSE en las EIF, de acuerdo al reglamento, requiere que las entidades consideren a sus grupos de interés para la elaboración de las mismas. Los grupos de interés más cercanos a las EIF son sus accionistas, financiadores, empleados, clientes, gobierno, proveedores de servicios y la comunidad. En este marco, incluir a los grupos de interés en las políticas de RSE requiere ir más allá de la consideración del impacto de las mismas, significa que se les debe concientizar y motivar para que se alineen con las políticas a incorporarse.

Adicionalmente, la normativa también establece que las entidades deben presentar un informe de Responsabilidad Social Empresarial. Para la entidad reguladora, el informe

es un instrumento que busca transparentar y dar a conocer las actividades desarrolladas en ámbitos relativos a RSE durante la gestión.

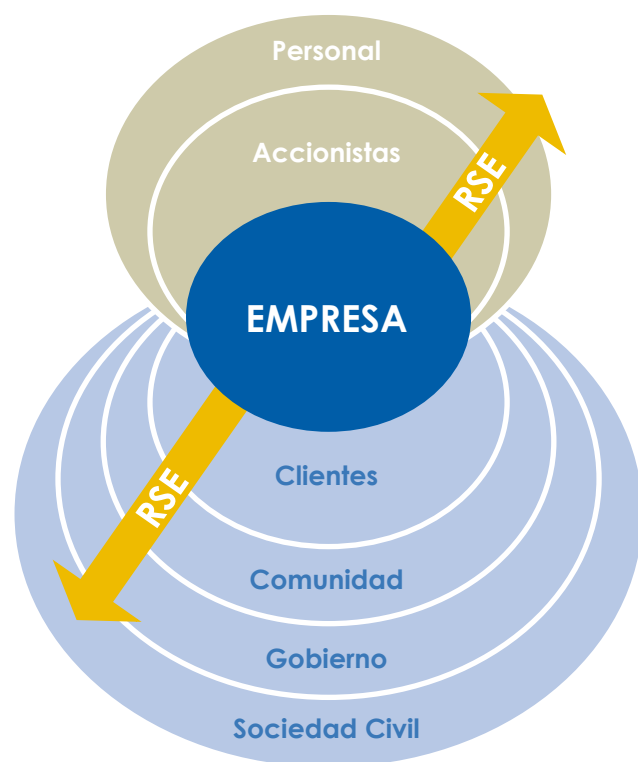
El reglamento, así mismo, establece que las entidades deben presentar una Calificación de Desempeño de RSE y esta calificación debe ser realizada por una empresa especializada que aplique una metodología donde mínimamente se consideren los lineamientos establecidos en dicha norma. Tanto el Informe de RSE como la Calificación de Desempeño RSE deben ser presentados ante el ente regulador hasta el 30 de abril de cada año.

Desafíos para la aplicación y medición de la RSE en las EIF

La aplicación y medición de la RSE en las EIF representa un gran desafío ya que conduce a que las entidades financieras realicen cambios significativos a nivel estratégico y organizacional. Por ejemplo, la RSE hace especial énfasis en una proporción igualitaria entre la cantidad de empleados hombres y mujeres, así como los salarios entre hombres y mujeres con obligaciones similares. Para atender este tema, fue necesario, en muchas instituciones, realizar una redefinición salarial que requirió cierto tiempo y recursos para implementarla. Por otra parte, el reglamento instruye realizar mejoras en lo que respecta al tema ambiental, que parte desde la reducción en el uso de papel, pasando por inversiones para un manejo adecuado de residuos de oficina, o más allá, generando definiciones sobre productos de crédito que promuevan la aplicación de criterios ambientales.

Paralelamente, un efecto positivo de este cambio es que llevó a las entidades a analizar y evaluar sus relaciones con sus grupos

Entorno



de interés y a reflexionar sobre los efectos de sus operaciones a nivel económico, social y ambiental.

La solicitud de una calificación de desempeño en RSE implica una medición de las políticas de RSE y de acuerdo a lo establecido por la ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial, se recomienda no medir ni comparar resultados de RSE entre empresas, dada la dificultad de estandarizar aspectos que cada una pueda considerar o no como prioritarias.

Sin embargo, respondiendo a la normativa de la ASFI, en el mercado boliviano se generó una variedad de ofertas de servicios para calificación de RSE, tanto de firmas con experiencia en esta materia, como de otras especializadas en calificación de riesgos financieros e incluso consultores individuales. En este contexto, estas firmas y consultores desarrollaron su metodología y definieron indicadores de medición propios, lo que ha provocado una heterogeneidad de criterios e indicadores que dificulta el análisis de la evolución del desempeño en RSE de las EIF, las cuales tienen además diferentes tamaños y diferentes misiones.

Ante esta situación, surge la necesidad de que el servicio de calificación de RSE pueda identificar dimensiones y categorías de indicadores que permitan calificar, de manera justa y adecuada, a todas las EIF bajo lineamientos metodológicos estándar, que permitan evaluar la evolución de las políticas de RSE aplicadas.

El trabajo que viene realizando NOVA Monitor Social, una iniciativa de la Fundación PROFIN y la red COBORSE, en cuanto al servicio de calificación de RSE ofrece una metodología que responde a esa necesidad. La metodología de NOVA Monitor Social evalúa integralmente la aplicación de RSE en las EIF tomando en cuenta las dimensiones estratégica, social, económica y ambiental de cada institución a través de 18 categorías y 75 indicadores que consideran los lineamientos para RSE establecidos por la ASFI y las características propias de cada EIF para su comparabilidad en el tiempo.

Consideramos que la ASFI trabajará para establecer, de una manera más amplia y clara, las metodologías, mecanismos y parámetros



Fuente: NOVA Monitor Social



La Responsabilidad Social Empresarial debe pasar de una imposición normativa a una estrategia competitiva.

que permitan estandarizar la calificación de RSE a través de dimensiones, categorías e indicadores homogéneos para poder evaluar la evolución de las entidades financieras en temas de RSE.

Han pasado tres años desde que la norma entró en vigencia, la misma ha sido ajustada en un par de oportunidades y para la calificación de la gestión 2015 se han incorporado indicadores adicionales. Durante este tiempo, se llevó a cabo un proceso de aprendizaje tanto en la concepción, aplicación y desarrollo de la RSE en las entidades sujetas al reglamento, así como en la entidad reguladora.

Con el objeto de dar cumplimiento a la norma, las EIF comenzaron a aplicar conceptos, herramientas y acciones en RSE y a considerar a todos sus grupos de interés en el desarrollo de las mismas. Por ejemplo, las EIF evaluadas por la firma NOVA Monitor Social, incorporaron RSE en su visión y marco estratégico, para lo cual desarrollaron nuevas políticas de trato a empleados, se establecieron mejores procedimientos de comunicación y reclamos, se crearon accesos para clientes

con discapacidad y se incorporaron políticas de protección al medio ambiente, entre otras actividades para mejorar la aplicación de procedimientos compatibles con la RSE.

Si bien hasta ahora la normativa tuvo como efecto avances positivos en materia de RSE, las EIF aún necesitan guía y apoyo para que puedan incorporarla en su estrategia corporativa, desarrollar políticas y establecer programas de manera que puedan ser identificados y compartidos con sus grupos de interés.

En cuanto a la calificación de RSE, a mediano plazo se espera que el ente regulador promueva el desarrollo de lineamientos metodológicos estándar que permitan evaluar la evolución de las políticas en RSE aplicadas por las EIF de acuerdo a las características de estas.

A futuro se espera que las entidades vayan incorporando políticas de RSE en sus procesos clave de negocio, pasando la RSE de ser una imposición normativa a una estrategia competitiva.



Oficina Central: La Paz, Bolivia
Av. Sánchez Lima N° 2600, Edif. Tango Mezzanine
Sopocachi
Teléfonos: (591-2) 2430850 - 2430854 / Fax: (591-2) 2112199
Casilla 1002
www.fundacion-profin.org

y a t i q a ñ a