Donde nuestra gente deposita su confianza

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTIÓN 2024

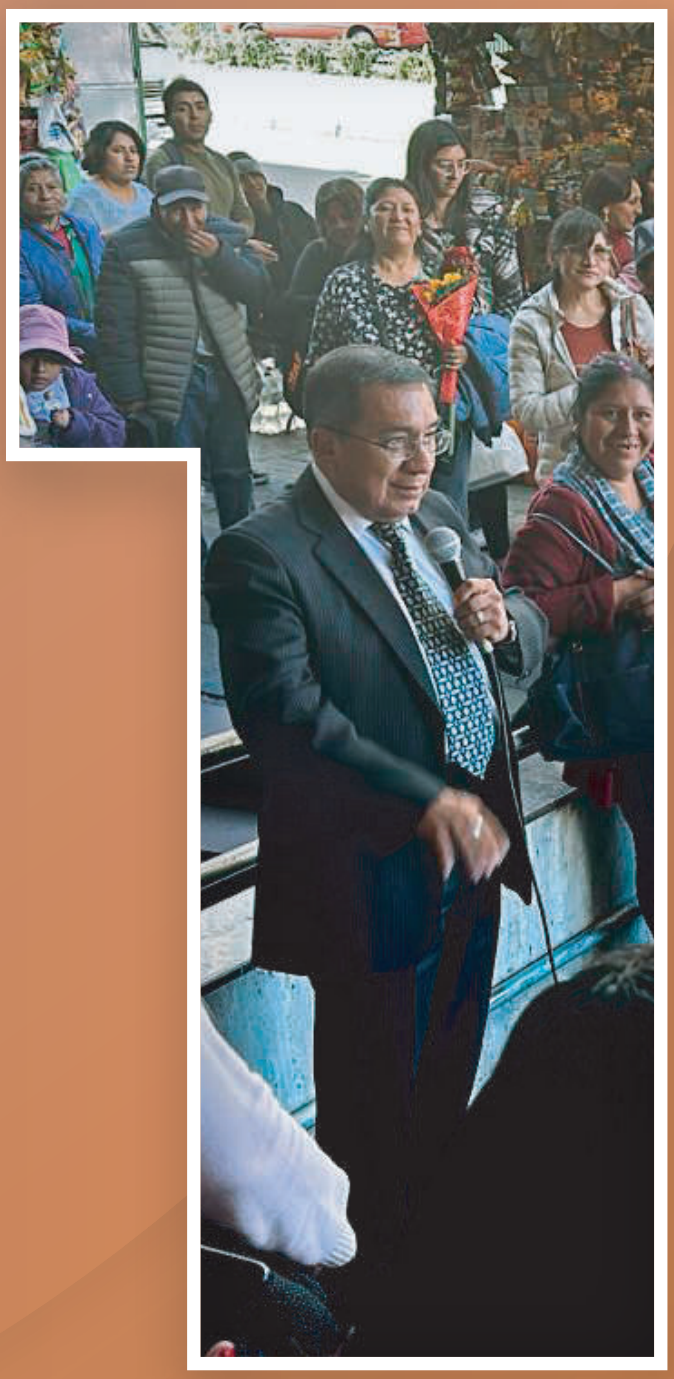
LA PRIMERA

ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

Informe elaborado por:

GUIARSE
EMPRESARIAL
Empresa de Gestión Estratégica y Seguridad

I. ANTECEDENTES 2
II. CONTEXTO INSTITUCIONAL 5
Visión 6
Misión 6
1. Valores Organizacionales 7
2. Valores 8
III. MÓDELO DE CALIFICACIÓN 9
NB/ISO 26000 10
LEY 393 DE SERVICIOS FINANCIEROS 10
ETHOS Versión 3.3 10
IV. CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO DE RSE 13
1. Evolución de las Prácticas- Distribución de las prácticas seleccionadas 15
2. Indicadores seleccionados en cada etapa 16
3. Rendimiento de las Dimensiones 17
V. RENDIMIENTO DE LAS DIMENSIONES 19
DIMENSIÓN: VISIÓN Y ESTRATEGIA 20
DIMENSIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN 22
DIMENSIÓN: SOCIAL 27
DIMENSIÓN: AMBIENTAL 33
ALINEAJE DE INDICADORES 36
ANEXO 2 37



1 ANTECEDENTES

En el escenario actual la participación de las organizaciones empresariales y partes interesadas han desarrollado la necesidad de implementar medidas socialmente responsables que garanticen acciones, contribuyan y fortalezcan el desarrollo sostenible, todos los aspectos de la organización establecen un valor que generan buenas practicas dentro y fuera de la misma y es por este motivo que la responsabilidad social empresarial se ha convertido en uno de los mayores retos que deben enfrentar los sectores priva¬do, público y la sociedad civil consolidando su rol importante.

Aunque no exista una definición única de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ésta generalmente se refiere a una visión de los negocios que incorpora el respeto por los valores éticos y la gobernanza, las personas, las comunidades y el medio ambiente. La RSE es vista por las empresas líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales.

En el seno del movimiento que conocemos como RSE, está la promoción de una conducta empresarial que va más allá de la generación de beneficios, incorporando aspectos sociales y ambientales dentro de la estrategia del negocio. No existe una definición única, sino varias que contienen alcances y matices distintos; si bien las definiciones son distintas, la mayoría de éstas convergen en elementos comunes, tales como:

► El compromiso de las empresas para operar de tal forma que agreguen valor social a la comunidad.

► La decisión de las empresas de adoptar prácticas de RSE.

► Los beneficios para la sociedad y públicos de interés: Éste es un tema amplio, sin embargo, algunas definiciones hacen una lista concreta de las comunidades, consumidores, proveedores, empleados y familias como parte de la sociedad que debe beneficiarse de las operaciones de la entidad financiera.

► La conducta ética: La ética en estas definiciones frecuentemente va más allá de las expectativas tradicionales de los negocios e incluye las expectativas de la sociedad acerca del significado de prácticas de negocio aceptables.

► El desempeño ambiental: Aunque la RSE es un concepto amplio que atañe a distintas áreas del negocio, se resalta frecuentemente el desempeño en la conservación del medio ambiente

► La complejidad y los riesgos: La gradual importancia de las expectativas sociales con respecto a las empresas, sitúa el tema de la competitivi¬dad en una posición y nivel bastante complejos.

► Cumplimiento normativo: No menos importante, a través de la Ley de Servicios Financieros No 393 conmina a todas las Instituciones de Intermediación Financiera, a la planificación, implementación, control, mejora continua y reporte de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros.

El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera, el manejo transparente de su economía y con su impacto sobre el medio ambiente se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. Parte de esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones, a largo plazo, las actividades de las organizaciones dependen de la salud del ecosistema.

2 CONTEXTO INSTITUCIONAL

"La Primera" E.F.V. fue fundada como Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda, "La Primera" un 20 de junio de 1964 con el propósito de apoyar mediante créditos de vivienda a las familias bolivianas que anhelaban tener una casa propia. El 23 de noviembre de 2015, de conformidad con el parágrafo I del artículo 150 de la Ley 393 de Servicios Financieros y demás disposiciones conexas, cumpliendo con todos los requisitos exigidos, la Asociación Mutual de Ahorro y Préstamo para la Vivienda La Primera se transformó en "La Primera" Entidad Financiera de Vivienda – E.F.V., manteniendo principios y valores que la han caracterizado a lo largo de estos 60 años de vida institucional.

Durante la gestión 2017, luego de cumplir con todo el procedimiento y requisitos exigidos por ley, "La Primera" E.F.V. fusionó por absorción o incorporación a "La Plata" E.F.V., habiendo así ampliado así sus operaciones a la ciudad de Sucre. En la gestión 2018, se concretó la implementación del proyecto tecnológico más importante de los últimos años, la puesta en producción del nuevo CORE financiero llamado "NETBANK" que reemplazó al utilizado hasta ese momento, denominado "ACOGE". Siguiendo con las mejoras tecnológicas, en la gestión 2020 se aprobó la implementación de una plataforma de Servicios financieros Digital, tanto Móvil como por Internet, proyecto que culminó con su puesta en producción el día 10 de mayo del 2021.

Con todos estos hitos alcanzados, "La Primera" E.F.V. se ha consolidado como la Entidad Financiera de Vivienda más importante, sólida, segura y solvente del Sistema Financiero Nacional, donde la eficiencia, transparencia, integridad son parte de sus principios fundamentales, además de apuntar hacia la excelencia en el servicio y con un espíritu de superación constante. "La Primera" E.F.V. trabaja constantemente para mejorar las condiciones de vida de la población boliviana, cumpliendo su principal objetivo, que es: "Apoyar el sueño de tener una casa propia, brindando una variedad de créditos para la prosperidad, cuidando los ahorros de forma garantizada, a cada boliviano y boliviana que deposita su confianza en esta entidad financiera".
Qué busca lograr la siguiente Misión y Visión:

Visión:

"Ser una entidad eficiente y sostenible, manteniendo su liderazgo y competitividad, mediante la innovación de servicios y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población boliviana, principalmente a través del financiamiento de créditos de vivienda"

Misión:

"Responder a la confianza de la colectividad incentivando al ahorro familiar, destinado a la vivienda y necesidades del hogar, generando valor agregado para los clientes y usuarios a través de servicios financieros de excelencia"

1. Valores Organizacionales

► **Eficiencia:** Otorgar a los consumidores financieros una experiencia de atención con mayor beneficio y prontitud.

► **Transparencia:** Exponer y contar con la información necesaria e integra para la toma de decisiones de los consumidores socios y clientes.

► **Integridad:** Hacer lo correcto, adecuando todas nuestras actuaciones de acuerdo a valores y principios éticos.

► **Responsabilidad:** Actuar en estricta observancia de los deberes y obligaciones para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

► **Innovación:** Desarrollar nuevos productos y servicios financieros, mejorando procesos que otorguen una mayor satisfacción y valor agregado para los clientes y usuarios.

► **Empatía:** Comprender y relacionarse con calidad, calidez y asertivamente con el cliente interno y externo.

2. Valores de Compromiso con la comunidad y función social

► **Equidad:** Brindar servicios financieros sin diferencias ni discriminaciones a todos los consumidores financieros, logrando el acceso universal a los servicios financieros.

► **Respeto:** Reconocer y realizar toda actividad observando el cumplimiento de los derechos humanos.

► **Compromiso:** Cumplir en forma constante las ofertas realizadas para con la sociedad, con el medio ambiente y con los consumidores financieros.

► **Solidaridad:** Impulsar la colaboración entre los individuos para lograr superar los desafíos del entorno con responsabilidad social.

► **Honestidad:** Mantener una conducta correcta y sincera, guiada por los valores de la empresa, guardando el secreto profesional que implica el servicio al público.

► **Sostenibilidad:** Asegurar que se atienden las necesidades del presente sin comprometer los recursos para las necesidades de futuras generaciones.

MODELO DE CALIFICACIÓN

GUIARSE EMPRESARIAL desarrolla su modelo de calificación basado en tres herramientas de desarrollo estratégico para el Sistema de Gestión de RSE.
Están son: **NB/ISO 26000, Ley 393** para su reglamento de **RSE (Anexo 2; Anexos 2a y 2b)** y finalmente los Indicadores **ETHOS** en su versión 3.4 emitido el 2024.

NB/ISO 26000

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.
Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

LEY 393 DE SERVICIOS FINANCIEROS

Considerando exclusivamente el Cap. II Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, que establece las disposiciones con que las Entidades de Intermediación Financiera deben cumplir con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).
La norma determina lineamientos generales para la estructura de un Sistema de RSE, especificando lineamientos a ser considerados, requisitos, seguimiento, monitoreo y mejora continua.
Es importante indicar en esta parte, que los indicadores empleados para la calificación (ETHOS) se encuentran alineados con las matrices de impactos de RSE y Función Social, estos son; para la RSE el Anexo 2 y para la Función Social los Anexos 2a y 2b. De esta manera damos complimiento al Artículo 8 de la reglamentación de RSE "La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE, realizada por una empresa especializada que cuente con una metodología que mínimamente considere los indicadores establecidos en el Anexo 2 del presente Reglamento".

ETHOS Versión 3.4

Los Indicadores Ethos son una herramienta de gestión que busca apoyar a las empresas en la incorporación de la sostenibilidad y la responsabilidad social en su estrategia de negocio, para que sea sostenible y responsable.
La herramienta se centra en evaluar cuánta sostenibilidad y responsabilidad social se ha incorporado en los negocios, ayudando a la definición de estrategias, políticas y procesos.

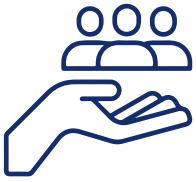
A pesar de proporcionar mediciones de desempeño en sostenibilidad y responsabilidad social, esta herramienta no propone medir el desempeño de las empresas o reconocer a las empresas como sostenibles o responsables. Los Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables fueron desarrollados para estar al servicio de los negocios. Traen nuevas aplicaciones y funcionalidades, entre las cuales destacamos: total flexibilidad en la aplicación por parte de las empresas; generación de informes más próximos a la realidad empresarial, con datos orientados a las áreas funcionales, los cuales apoyarán efectivamente a la gestión; y mecanismos para planeamiento, posibilidad de compartir datos con las partes interesadas, monitoreo de compromisos y pactos de RSE/ sustentabilidad y desarrollo de la sustentabilidad en la cadena de valor.

El instrumento considera cuatro dimensiones en concordancia con la Norma ABNT ISO 26000, a las Directrices para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad Global Reporting Initiative (GRI) y el Carbon Disclosure Project (CDP). Estas dimensiones son: VISIÓN ESTRATÉGICA, GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN, SOCIAL y AMBIENTAL.

Para su aplicación a la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) se aplicaron las cuestiones de profundidad, que consiste en cinco cuadros contiguos que representan la evaluación de las prácticas de cada indicador; así también se aplicaron las cuestiones binarias, que son preguntas con respuestas "si" o "no" que orientan con claridad como escoger un estadio.
Para la adecuada medición, se consideró el tamaño de la empresa y los indicadores requeridos por la norma (RSE) y se seleccionaron 26 indicadores, organizados en las siguientes dimensiones:

Dimensión: Visión Estratégica

- ► Estrategias para la sustentabilidad- 01
- ► Propuesta de valor- 02
- ► Modelo de negocios- 03



Dimensión: Gobierno Corporativo y Gestión

- ► Código de conducta- 04
- ► Gobierno Corporativo (empresas con capital abierto)- 05
- ► Participación de las partes interesadas- 07
- ► Reportes de sustentabilidad y reportes integrados- 09
- ► Prácticas anticorrupción- 12
- ► Participación en el desarrollo de políticas públicas- 14
- ► Sistema de gestión de proveedores- 17
- ► Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos- 18

Dimensión: Social

► Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH- 20
► Promoción de la diversidad y la equidad- 23
► Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)- 24
► Remuneración y beneficios- 26
► Compromiso con el desarrollo profesional- 27
► Relacionamiento con el consumidor- 31
► Impacto derivado del uso de productos y servicios- 32
► Gestión de impactos de la empresa en la comunidad- 34
► Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales-35
► Apoyo y desarrollo de proveedores- 36

Dimensión: Ambiental

► Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático- 37
► Sistemas de gestión ambiental- 39
► Uso sustentable de recursos: materiales- 41
► Uso sustentable de recursos: Agua- 42
► Uso sustentable de recursos: Energía- 43

4

CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO RSE

Realizado el levantamiento de información y la aplicación de herramientas de recolección de datos, una vez analizados los resultados concluimos que la **CALIFICACIÓN OBTENIDA DE LA ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA LA PRIMERA ES DE 7,6 PUNTOS**, del desempeño general de su Sistema de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2024. Este grado se calcula por el promedio ponderado de su grado de indicadores.

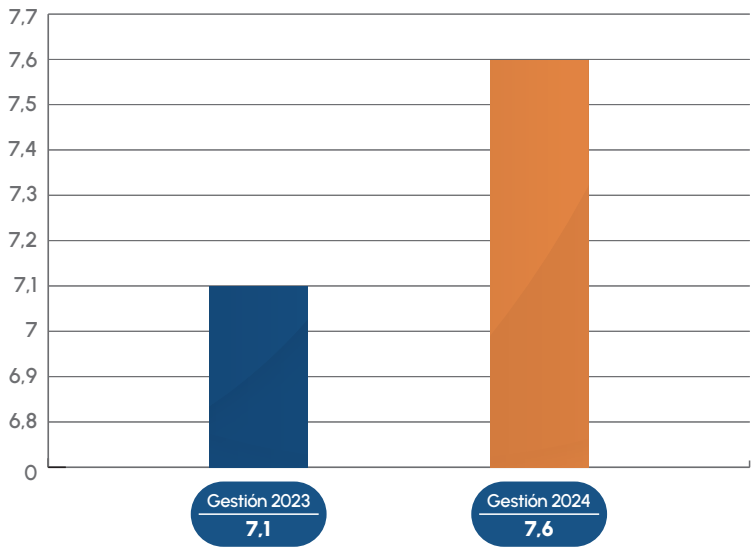
PUNTAJE: 7,6/10

TENDENCIA: MANTENIMIENTO

Al análisis de los resultados obtenidos, podemos determinar que la ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA "LA PRIMERA", va demostrado un crecimiento en su sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial a lo largo de estos años, promoviendo un proceso de consolidación de acciones socialmente responsables.

Como podemos constatar, se evidencia un crecimiento en potencialidad de su Sistema de Gestión en RSE, es el reflejo de las acciones de mejora realizadas durante la presente gestión.
La calificación obtenida debe ser analizada por su Comité de RSE, estos datos cuali-cuantitativos debe permitirles realizar acciones de mejora y de cumplimiento, de verlo conveniente, realizar un reformulado a su POA de Responsabilidad Social Empresarial.

CALIFICACIONES OBTENIDAS



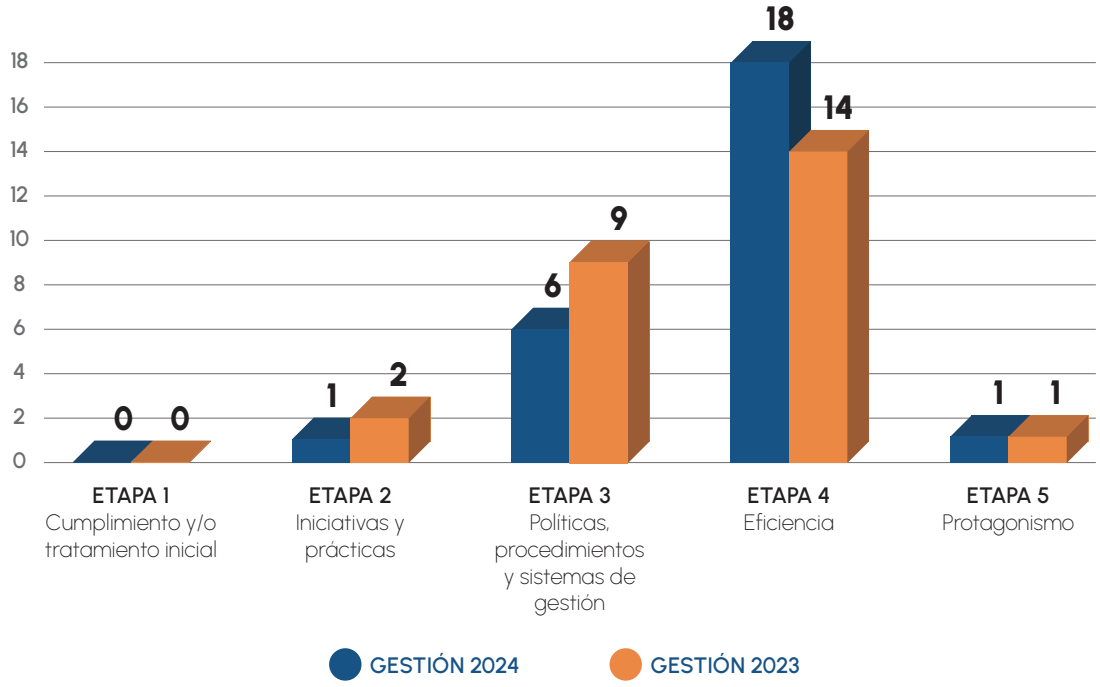
Como podemos constatar, se evidencia un crecimiento en potencialidad de su Sistema de Gestión en RSE, es el reflejo de las acciones de mejora realizadas durante la presente gestión.
La calificación obtenida debe ser analizada por su Comité de RSE, estos datos cuali-cuantitativos debe permitirles realizar acciones de mejora y de cumplimiento, de verlo conveniente, realizar un reformulado a su POA de Responsabilidad Social Empresarial.

1. Evolución de las Prácticas- Distribución de las prácticas seleccionadas

Las prácticas de negocios se organizan en etapas de madurez que van desde 1 hasta 5. El siguiente cuadro (gráfico 1) muestra los 26 indicadores que fueron seleccionados en cada etapa de evaluación, los mismo los comparamos con los indicadores de la gestión pasada (2023), para poder observar la evolución de los mismos.

GRÁFICO 1

COMPARACIÓN DE GESTIONES



2. Indicadores seleccionados en cada etapa

La siguiente tabla resume la composición de los indicadores por cada nivel de maduración.

	Etapa 1 **CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL** En relación con el tema, la empresa cumple con la legislación, cuando es pertinente, y/o trata el tema de una manera incipiente.	
	Etapa 2 **INICIATIVAS Y PRÁCTICAS** En relación con el tema, la empresa desarrolla iniciativas e implementa las prácticas actuales.	- Uso sustentable de recursos: Agua- 42
	Etapa 3 **POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN** En relación con el tema, la empresa adopta políticas formalizadas e implementa procesos de promoción de valores.	- Sistema de gestión de proveedores- 17 - Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos- 18 - Impacto derivado del uso de productos y servicios- 32 - Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático- 37 - Sistemas de gestión ambiental- 39 - Uso sustentable de recursos: Energía- 43
	Etapa 4 **EFICIENCIA** En relación con el tema, la empresa mide los beneficios de su gestión y los considera en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos (incluida la cadena de valor).	- Estrategias para la sustentabilidad- 01 - Propuesta de valor- 02 - Modelo de negocios- 03 - Código de conducta- 04 - Gobierno Corporativo (empresas con capital abierto)- 05 - Participación de las partes interesadas- 07 - Reportes de sustentabilidad y reportes integrados- 09 - Prácticas anticorrupción- 12 - Participación en el desarrollo de políticas públicas- 14 - Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH- 20

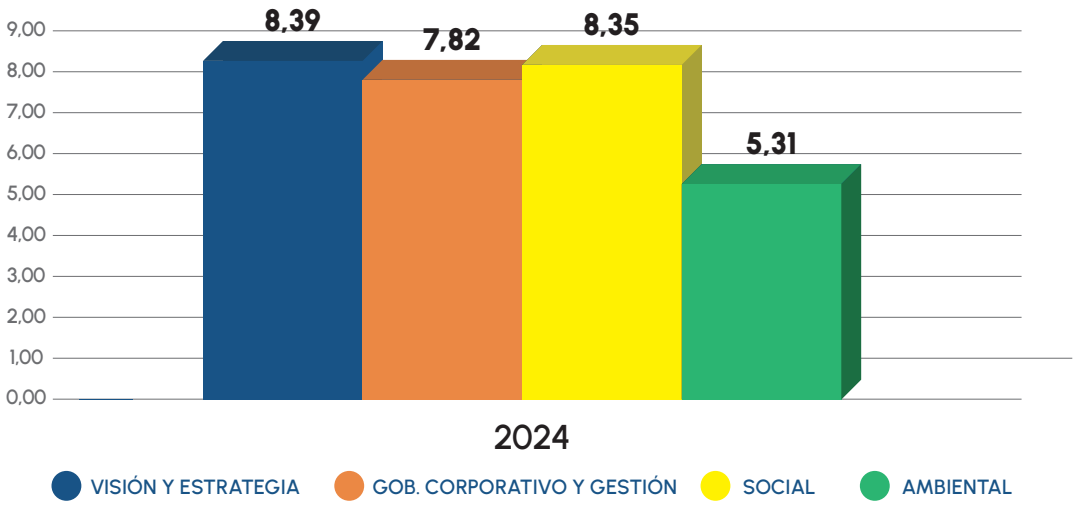
		- Promoción de la diversidad y la equidad- 23 - Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)- 24 - Compromiso con el desarrollo profesional- 27 - Relacionamiento con el consumidor- 31 - Gestión de impactos de la empresa en la comunidad- 34 - Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales- 35 - Apoyo y desarrollo de proveedores- 36 - Uso sustentable de recursos: materiales- 41
	Etapa 5 **PROTAGONISMO** En relación con el tema, la empresa se constituye en un referente influenciador para sus partes interesadas, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la RSE en la sociedad y la comunidad.	- Remuneración y beneficios- 26

3. Rendimiento de las Dimensiones

El grado de cada Dimensión se calcula por medio del promedio ponderado de los grados de los indicadores de ese nivel.

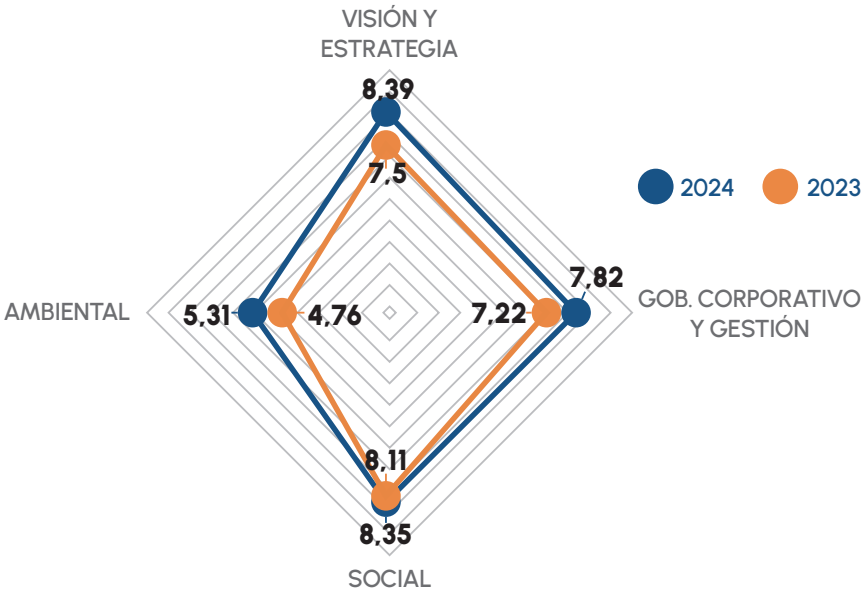
El gráfico 2, nos indica el desempeño individual por cada una de las dimensiones, siendo la del Visión y Estrategia, Social y Gobierno Corporativo y Gestión; y el; donde concentran las mayores acciones que la EIF ha desarrollado en la implementación de su sistema de gestión en RSE.

RESULTADOS POR DIMENSIONES



Para un mejor entendimiento, podemos realizar la comparación de los resultados obtenidos durante la pasada gestión 2023, el gráfico número 3, muestra la evolución en las dimenciones durante la presente gestión.

GRÁFICO 3



RENDIMIENTO DE LAS DIMENSIONES

DIMENSIÓN: VISIÓN Y ESTRATEGIA

PUNTAJE: 8,39

INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Estrategias para la sustentabilidad	4	8,45
Propuesta de valor	4	8,28
Modelo de negocios	4	8,45

➢ **Estrategias para la sustentabilidad.** Se trata de la incorporación, tanto en las estrategias como en la planificación, de aspectos relacionados a la RSE/sustentabilidad. A continuación, sugeriremos algunas actividades que podrán mejorar el desempeño de su sistema de Gestión en RSE .

► Realizar estudios de impacto socioambiental e incluirlos en el planeamiento estratégico.

► Las estrategias de sustentabilidad de la EIF deben como objetivo aumentar la eficiencia en el uso de recursos naturales y reducir impactos socioambientales.

► La EIF debe identificar riesgos estratégicos, financieros, regulatorios, reputacionales y operacionales relacionados a sus impactos socioambientales de corto y mediano plazo.

► La EIF debe desarrollar procedimientos de gestión, de esos riesgos que son monitoreados periódicamente.

► Incluir la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante su integración en sistemas, políticas, procesos y comportamiento para la toma de decisiones.

► Convertir las prioridades de acción sobre materias fundamentales y los asuntos en objetivos alcanzable de la organización con estrategias, procesos y tiempos definidos. Los objetivos deberían ser específicos y medibles o verificables. Los aportes de las partes interesadas pueden constituir una valiosa ayuda en este proceso. Los planes detallados para el logro de objetivos, incluidas las responsabilidades, los plazos, los presupuestos y los efectos en otras actividades de la organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de los objetivos y las estrategias para su logro.

➢ **Propuesta de valor.** Se trata de incorporar la RSE/ Sustentabilidad como diferencial competitivo de la empresa, o sea como un atributo que esté presente en los productos y/o servicios ofrecidos, que los torne únicos y superiores a aquellos producidos por sus principales competidores.

► La EIF debe diversificar su portafolio de productos y servicios con una o más líneas de productos y servicios que tienen atributos de sustentabilidad.

► El reposicionamiento y promoción de nuevos productos debe incluir otros atributos de sustentabilidad.

► Las encuestas de satisfacción indican una buena evaluación por parte de los consumidores/clientes de esos servicios o productos.

► Publicar o dar a conocer las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

➢ **Modelo de negocios.** Se trata de la integración de los atributos de sustentabilidad en los procesos de gestión de empresa y en su modelo de negocios. Esta acción no se restringe sólo a la selección de insumos, sino también a la medida en que los incluye en la cadena de valor con vistas a promover la conciliación del lucro con la generación de valor para la comunidad.

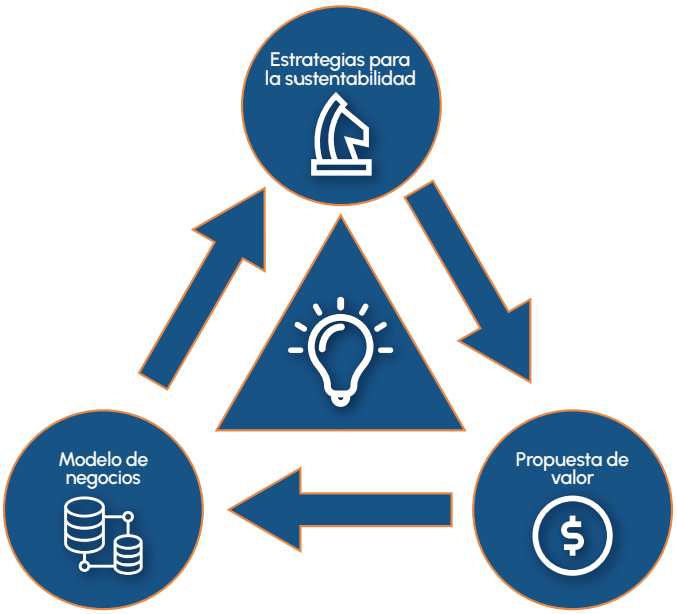
► La EIF, debe dar preferencia a la compra de insumos y/o servicios ambientalmente legales.

► La EIF, debe poseer un mapeo de sus impactos socioambientales considerando su cadena de suministro.

► La EIF, debe considerar de manera sistemática las tendencias vinculadas a la sustentabilidad que pueden redefinir su mercado o modelo de negocios.

► RSE/ sustentabilidad son factores condicionantes para el crecimiento económico de la EIF.

► La EIF, debe cuantificar la reducción de costos obtenida por medio de las iniciativas de mitigación de impactos sociales y ambientales de productos y servicios.



DIMENSIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN

PUNTAJE: 7,82

INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Código de conducta	4	8,91
Gobernabilidad corporativa	4	8,06
Diálogo y compromiso con los públicos estratégicos/partes interesadas	4	7,79
Reporte de sustentabilidad y reportes integrados	4	8,08
Prácticas anticorrupción	4	8,45
Participación en el desarrollo de políticas públicas	4	7,49
Sistema de gestión de proveedores	3	7,40
Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos	3	6,40

Gobierno Corporativo y Conducta

Son los principales orientadores de una organización, responsables de dirigir la atención de todos y de cada uno a los objetivos comunes de la empresa y su responsabilidad con la sociedad.

➢ **Código de conducta.** Reúne las normas de comportamiento adoptadas por la empresa. Deben ser formalizadas y difundidas en su esfera de influencia. Cumplimiento promueve y consolida un posicionamiento ético.

- ► La EIF incluye a sus empleados en la elaboración y revisión de su código de conducta.
- ► La EIF, debe poseer un procedimiento de divulgación periódica de comportamientos ejemplares (buenos ejemplos).
- ► La EIF debe extender su código a la cadena de suministro
- ► El fomento y la promoción del cumplimiento de sus normas de comportamiento ético.
- ► La prevención o resolución de conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- ► El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento, apoyar y reforzar el comportamiento ético;

► El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias;

➢ **Gobernabilidad corporativa.** Sistema de toma de decisiones para la consecución de los objetivos organizacionales, en coherencia con los principios de RSE/ Sustentabilidad.

► La EIF debe contar con iniciativas de diálogo y participación de las partes interesadas (como público interno, gobierno, accionistas, ONGs, instituciones financieras, entre otros).

► La EIF, debe contar con evidencias que avalan los impactos sociales y ambientales en el proceso de toma de decisión.

➢ **Dialogo y compromiso con los públicos estratégicos/ partes interesadas.** Proceso que comprende la identificación de las partes interesadas, establecer con ellas un diálogo que contribuya a facilitar su participación en el proceso de mejora de la conducta de la empresa.

► La EIF debe contar con un proceso de diálogo y compromiso con partes interesadas que comprende uno o varios públicos de interés, el cual es monitoreado por indicadores clave de desempeño. (KPIs).

► La EIF debe desarrollar y planificar el diálogo y participación con una o más partes interesadas.

► Los resultados del diálogo y participación con uno o más públicos de interés son analizados en forma sistemática, interpretados y comunicados a la alta administración.

► Incrementar el entendimiento por parte de la organización de las consecuencias probables que sus decisiones y actividades puedan tener en determinadas partes interesadas;

► Determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización y determinar cómo disminuir cualquier impacto negativo;

► Determinar si las declaraciones de la organización respecto de su responsabilidad social se perciben como creíbles;

► Ayudar a la organización a revisar su desempeño, con el fin de mejorar;

► Reconciliar los conflictos que impliquen sus propios intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad como un todo;

► Abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general;

Rendición de cuentas

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

➢ Reporte de sustentabilidad y reportes integrados. Es la comunicación de información acerca del desempeño ambiental, social, económico y de gobernabilidad. Siendo estos transparentes y equilibrados, debiendo mostrar

el vínculo existente entre la empresa y los principios de RSE/ sustentabilidad en lo que atañe a la generación de valor del negocio.

► La EIF, debe contar con un proceso de diálogo y participación del público interno y externo en la definición de los temas que deben ser abordados en su relato de sustentabilidad.

► La EIF, debe poseer un proceso formal de recolección de datos que es alimentado por las diversas áreas.

► Los datos recabados y utilizados para el reporte de sustentabilidad, deben ser analizados por la alta administración de la EIF.

► La EIF, debe realizar la lectura crítica del reporte de sustentabilidad buscando oportunidades de mejora para el próximo ciclo de reporte.

► Reuniones y conversaciones con partes interesadas;

► Comunicación con partes interesadas en asuntos específicos o proyectos de responsabilidad social. Cuando sea posible y adecuado, dicha comunicación debería involucrar el diálogo con las partes interesadas;

► Comunicación entre la dirección y empleados o miembros de la organización para elevar la toma de conciencia general y el apoyo a la responsabilidad social y las actividades relacionadas. Dicha comunicación generalmente es más eficaz cuando incluye diálogo;

► Actividades en equipo enfocadas a la integración de la responsabilidad social en toda la organización;

Prácticas anticorrupción

La violación a las normas vía la corrupción va a contramano del comportamiento ético, principio fundamental cuya obediencia es imprescindible para sustentar relaciones legitimas y de una sana productividad por parte de las organizaciones.

➢ **Prácticas anticorrupción.** Trata de mecanismos y procesos que buscan identificar y evitar las prácticas de corrupción.

► La EIF debe integrar asociaciones de carácter privado o público que promueven la ética empresarial.

► La EIF debe ejercer influencia en su cadena de proveedores, desarrollando prácticas de combate a la corrupción.

► Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción;

► Aumentar la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla;

► Alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias;

Participación Política Responsable

Las empresas y el Gobierno siempre han mantenido vínculos fuertes. Se trata de transparentar y dar a conocer la relación de ese vínculo reciproco que produce, buscando la mayor transparencia para que sea posible exponer la dinámica de los intereses que se ponen en juego.

➢ **Participación en el desarrollo de políticas públicas.** Es fundamental que la empresa y la sociedad, participen en el proceso de elaboración e implementación de políticas públicas y que acompañen de cerca la conducción de esos procesos por parte del poder público.

- ► La EIF, debe participar de iniciativas junto con el poder público.
- ► La EIF, debe participar regularmente de iniciativas del poder público, sea en la esfera nacional, departamental, provincial o municipal..
- ► La EIF debe contribuir regularmente con recursos humanos y/o financieros para la realización de proyectos públicos específicos.
- ► Formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés;
- ► Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política;
- ► Establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización;

Sistemas de Gestión

Los sistemas de gestión apoyan a la empresa en lo que se refiere a la administración y al control de actividades que realizan día a día.

➢ **Sistema de gestión de proveedores.** El sistema de Gestión de Proveedores consiste en un conjunto de mecanismos establecidos por la empresa para asegurar que el comportamiento de sus proveedores esté alineado a sus principios de RSE/ Sustentabilidad.

- ► La EIF, debe contar con un mapeo de sus proveedores, conociendo los más críticos
- ► La EIF, debe contar con cláusulas socioambientales en los contratos con proveedores.
- ► La EIF, debe contar con cláusulas específicas en su código de conducta sobre la relación con proveedores.
- ► La EIF, debe solicitar una autoevaluación de los proveedores con relación a criterios socioambientales.
- ► En caso de incumplimiento de normas, la EIF debe establecer un plazo formal para que los proveedores entren en conformidad.
- ► Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- ► Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti competencia al hacerlo;

➢ **Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos.** Está dirigido a la adopción de medidas preventivas que mitiguen o reparen los impactos socio ambientales causados, se hace necesaria la implementación de mecanismos que faciliten el conocimiento y ofrezcan un diagnóstico sobre el cual operar.

► La EIF debe identificar esporádicamente y por indicación de las partes interesadas sus impactos económicos, sociales y ambientales, tomando medidas de remediación.

► La EIF, debe evaluar cómo sus actividades pueden impactar en la sociedad en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

► La EIF, debe buscar informaciones externas (relevamiento de medios, entre otras) para auxiliar en la identificación de sus impactos.

► La EIF, debe utilizar los resultados de las evaluaciones y el conocimiento sobre el negocio, para la toma de decisión.

► En caso de necesidad de acciones puntuales, o por presión de las partes interesadas, la EIF debe ejecutar medidas de remediación

DIMENSIÓN: SOCIAL

PUNTAJE: 8,35

INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH	4	8,38
Promoción de la diversidad y la equidad	4	8,16
Relaciones con empleados (efectivos, terciarizados, temporarios o tiempo parcial)	4	8,45
Remuneración y beneficios	5	9,67
Compromiso con el desarrollo profesional	4	8,57
Relacionamiento con el consumidor	4	8,40
Impacto derivado del uso de productos y servicios	3	7,31
Gestión de impactos de la empresa en la comunidad	4	8,45
Compromiso con el desarrollo de la comunidad y la gestión de acciones sociales	4	8,53
Apoyo y desarrollo de proveedores	4	7,60

Derechos Humanos.

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 ese entendido, se torna fundamental que la empresa establezca políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos y prevengan cualquier violación de estos.

➢ **Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH.** Este tipo de monitoreo requiere el conocimiento de los impactos que generan los negocios de la empresa y su relación con las normas de Derechos Humanos.

- ► La EIF, debe analizar sus impactos potenciales y reales en derechos humanos.
- ► La EIF, debe evaluar la vulnerabilidad de la comunidad del entorno en derechos humanos.
- ► La EIF, debe poseer conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa, como, por ejemplo, impactos en la salud y bienestar de empleados, terceros o comunidades vecinas.

► La EIF, debe tratar las cuestiones de los derechos humanos en sus 3 dimensiones: prevenir, respetar y remediar.

► La EIF, debe prohibir la complicidad directa o indirecta, ventajosa y silenciosa con actos de no respeto de los derechos humanos.

► Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos;

► Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización;

► Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque, y acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Acciones Afirmativas

A fin de lograr condiciones legítimas y fundamentales para todos los trabajadores, se debe adoptar acciones afirmativas, que se traduce en no permitir cualquier tipo de discriminación en la selección del personal, el acceso a capacitaciones, la remuneración, la evaluación y promoción de sus empleadas. 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., y se debe prestar especial atención a miembros de grupos que generalmente sufren discriminación en la sociedad.

➢ Promoción de la diversidad y la equidad. La promoción de la equidad y la diversidad en el mundo del trabajo fundamental. Por lo tanto, se debe contar con mecanismos eficaces y adecuados para evitar cualquier tipo de discriminación y promover la diversidad en sus cuadros funcionales.

► La EIF, debe cumplir los porcentajes determinados por la ley para la contratación de personas con discapacidad.

► En los procesos y herramientas de gestión de las personas, la EIF debe incluir criterios para monitorear la diversidad de su personal y las posibles desigualdades en relación con segmentos en desventaja (mujeres, inmigrantes, personas de diverso origen étnico, personas con capacidades diferentes, liberados, entre otros).

► La EIF debe tener metas para reducir la diferencia de proporción entre cargos ocupados por mujeres y hombres en sus cuadros gerenciales y ejecutivos.

► Facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible;

► Unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;

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 un elemento esencial para el desarrollo humano. Su ausencia significa la causa primordial de los problemas sociales. No sin razón, es que las prácticas laborales causan un gran impacto en lo que hace al respe-

to 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 trabajo digno, el pleno empleo y el empleo seguro.

➢ **Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial).** La empresa debe adoptar criterios que orienten la relación de la organización con empleados de diferentes tipos de vínculos laborales.

► La EIF, debe exigir a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.

► La EIF, debe asistir a sus tercerizados en el reconocimiento de las obligaciones laborales por parte de sus contratantes.

► La EIF, debe resaltar entre sus valores el compromiso con relaciones de trabajo decentes y justas.

► No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado;

► Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere;

Desarrollo humano, beneficios y entrenamiento

La preocupación por el futuro de los empleados no recae solamente sobre ellos. La empresa por su parte debe tener significativa participación en los momentos de su vida profesional, ofreciendo a sus empleados capacitación con vistas a su desarrollo, no solamente en el momento en que colaboran con ella, sino también para contribuir con el legado que adquirieran a lo largo de sus carreras.

➢ **Remuneración y beneficios.** Deben ser implementadas por la empresa políticas de remuneración y beneficios que busquen valorizar las competencias potenciales de sus funcionarios.

► La EIF debe tener metas para disminuir la variación proporcional entre el mayor y menor salario.

► La EIF debe estimular a su cadena de abastecimiento a elevar el nivel de su práctica de remuneración.

► Libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva.

► Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad; valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;

➢ **Compromiso con el desarrollo profesional.** La empresa debe invertir en capacitación y desarrollo profesional de los empleados.

► La EIF, debe ofrecer programas que contribuyen a la erradicación del analfabetismo.

► La EIF debe ofrecer los beneficios de capacitación para los temporarios tercerizados.
► La EIF debe ofrecer entrenamiento para el desarrollo de liderazgos para la sustentabilidad.
► La EIF debe estimular a su cadena de abastecimiento al ofrecer entrenamientos a los empleados.
► Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
► Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.

Cuestiones relativas al consumidor

El relacionamiento de las empresas con los consumidores tiene a tornarse, cada vez más, en 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.

➢ **Relacionamiento con el consumidor.** La empresa debe promover la calidad de la atención de 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.

► La EIF debe conseguir ganar notoriedad por la calidad de la atención que brinda a sus clientes.
► La EIF debe incentivar el aumento de la calidad de atención a los clientes entre sus pares y dentro del contexto regional.
► No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;
► Consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor;

➢ **Impacto derivado del uso de productos y servicios.** La empresa debe conocer los impactos potenciales de sus productos o servicios y garantizar que sean seguros, y que se utilicen como corresponde. También debe orientar claramente su uso, para proteger sus consumidores y clientes.

► La EIF debe contar con un programa especial que hace foco en la salud y seguridad del consumidor/cliente de sus servicios, abriendo canales de comunicación para recibir sugerencias de mejora.
► La EIF, debe realizar la evaluación del riesgo a la salud humana de productos y servicios antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y poner a disposición los resultados públicamente.
► La EIF, debe adoptar medidas que eviten que los productos se tornen inseguros posteriormente al uso de los consumidores, garantizando una forma de descarte segura y sin causar daños al medio ambiente.
► Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea;

► Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.

Gestión de impactos en la comunidad y su desarrollo

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, porqué solo así, podrá atenderlos y apoyarlos.

➢ **Gestión de impactos de la empresa en la comunidad.** Respeto a las normas y costumbres locales, teniendo una interacción dinámica y transparente con los grupos locales y sus representantes.

► La EIF, debe realizar estudios que muestran con la mayor comprensión posible sus impactos en las comunidades de entorno.

► La EIF, debe poseer iniciativas que busquen eliminar impactos negativos para la población del entorno causados por cualquier proceso de producción, productos o servicios provistos por la organización.

► La EIF, debe disponer de una política formalizada de relación con las comunidades del entorno de sus operaciones que la obliga a comunicar eventos críticos y cambios en la estructura de su operación.

► La EIF debe monitorear periódicamente los indicadores de impacto en la comunidad y tomar medidas para la mejora continua de su desempeño.

► Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos;

➢ **Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales.** Participación de la empresa en cuestiones relacionadas a la comunidad, como modo de apoyar la solución de problemas sociales.

► La EIF debe utilizar recursos provenientes de incentivos fiscales para destinarlos a proyectos sociales y culturales.

► La EIF, debe mantener un plan anual de inversiones sociales, aplicando criterios de selección y continuidad de proyectos de beneficio público.

► La EIF, debe divulgar sus proyectos en sus medios de comunicación, relatando los resultados obtenidos.

► Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;

► Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;

► Evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras;

➢ **Apoyo y desarrollo de proveedores.** La empresa procura incentivar el desarrollo de pequeñas y microempresas existentes en las localidades en que actúa, y proceden a incorporarlas como sus proveedores, auxiliándolas, en esa medida, para desarrollar sus procesos productivos y de gestión.

► La EIF debe promover acciones conjuntas con los proveedores buscando su desarrollo técnico/gerencial.

► EIF debe estimular la formación de redes de pequeños proveedores, ayudándolos a que se adecuen a los nuevos patrones de abastecimiento.

► La política de compras debe favorecer a proveedores que poseen certificación socioambiental.

► Considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMEs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables;

DIMENSIÓN: AMBIENTAL

PUNTAJE: 5,31

INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con el cambio climático	3	4,54
Sistemas de gestión ambiental	3	5,40
Uso sustentable de recursos: Materiales	4	6,80
Uso sustentable de recursos: Agua	2	4,60
Uso sustentable de recursos: Energía	3	5,22

MEDIO AMBIENTE

La sociedad enfrenta actualmente muchos desafíos ambientales, entre los cuales se incluyen el agotamiento de los recursos naturales, la emisión de contaminantes, el cambio climático, la 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, y estos 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.

Cambio Climático

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

➢ **Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático.** Las empresas deberán adoptar medidas que promuevan la gestión de riesgos y oportunidades de negocio relacionadas con el cambio climático.

- ► La EIF, debe cumplir la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas.
- ► La EIF, debe contar con un mapeo de los tipos de combustibles fósiles o no renovables, como carbón, diésel, gasolina, gas natural y otros que utiliza en sus procesos.

► La EIF, debe establecer un mapeo de los tipos de combustibles renovables, como, por ejemplo, etanol, hidrógeno, biomasa, u otros, que utiliza en sus procesos.

► La EIF debe contar con un mapeo de la cantidad y tipo de combustibles fósiles y no renovables utilizado .

► Directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades;

► Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas

► Implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia;

Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios ecosistémicos y la biodiversidad.

El tema ambiental está en la agenda de los principales medios de comunicación. Cada vez más se explicita la necesidad de que las empresas 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.

➢ **Sistemas de gestión ambiental.** Las empresas deben obrar, desenvolverse y utilizar instrumentos capaces de ejecutar la gestión ambiental de todas sus operaciones.

► La EIF, debe participar activamente de iniciativas ambientales.

► La EIF, debe buscar participar de las iniciativas del poder público que están relacionadas a su estrategia.

► La EIF debe contar con una política ambiental y realizar mapeo y mitigación de los impactos negativos.

► La EIF debe divulgar públicamente sus indicadores de desempeño ambiental.

➢ **Uso sustentable de recursos: materiales.** Las empresas deben patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de materiales, con vistas a la reducción de los impactos ambientales negativos que ese uso provoca.

► La EIF, debe cumplir la legislación del depósito final adecuado de residuos.

► La EIF, debe realizar campañas con los empleados, por ejemplo, reducción de impresiones, reutilización de vasos descartables, entre otros buscando la disminución del consumo de materiales.

► La EIF, debe tener indicadores para monitoreo continuo de su consumo de materiales, buscando su reducción.

➢ **Uso sustentable de recursos:** Agua. Las empresas deben promover el desarrollo de programas de eficiencia en el uso del agua, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.

► La EIF, debe tener indicadores para el monitoreo continuo de su consumo de agua, buscando su reducción.

► La EIF debe tener planes de acción formalizados para reducir el consumo de materiales y residuos generados por su operación.

► La EIF debe realizar inversiones en el desarrollo de nuevas tecnologías con foco en mejoras ambientales de su operación.

► Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia;
► Complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto;
► Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible;

➢ **Uso sustentable de recursos:** Energía. Las empresas deben patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de la energía, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.

► La EIF debe respetar los límites de extracción de agua y de autorregulación.
► La EIF debe cumplir la legislación de destino adecuado de efluentes.
► La EIF debe realizar acciones en algunas unidades/áreas de la organización, en la administrativa (por ejemplo: el uso de sistemas temporizadores entre otros).

EL DIAGNÓSTICO ES SOLO EL COMIENZO

Más importante que el diagnóstico es lo que la EIF hace con él. Establezca metas para ejecutar su sistema de gestión en RSE.

Además de optimizar su trabajo, el Informe de RSE aporta a su desempeño y se correlaciona con iniciativas internacionales de RSE/Sostenibilidad como ISO26000, GRI G4, Global Compact y la ley 393.

Lic. Américo Arias Centellas
Especialista en RSE
GUIARSE EMPRESARIAL

ALINEAJE DE INDICADORES

A continuación, con el afán de demostrar el cumplimiento de la normativa, y la coherencia de la metodología empleada, indicaremos el elineaje de los indicadores ETHOS, ISO 26000 y la LSF No 393.

INDICADORES		
ETHOS vs. 3.1	**ISO 26000**	**REGLAMENTO RSE**
01 Estrategias para la sustentabilidad	7.4.2.	Sección 3 art 1
02 Propuesta de valor	4.2/5.2./7.3./	VB/A1
03 Modelo de negocios		Sección 3 art 4/1E
04 Código de conducta	4.4/6.3.5./6.6.3.	Sección 3 art 9
05 Gobierno corporativo	6.3.9./6.6.6.	N1
07 Participación de las partes interesadas	5.3.3.	Sección 3 art 3
09 Reportes de sustentabilidad y reportes integrados	7.5.3.	Sección 3 art 12
12 Prácticas anticorrupción	6.6.3./6.3.9./6.6.7/6.8.7	
14 Participación en el desarrollo de políticas públicas	6.6.4./6.8.3.	Sección 3 art 7/1H
17 Sistema de gestión de proveedores	6.6.6.	Sección 3 art 3 y 7/1P
18 Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos	6.5.3./6.5.4./6.5.5/6.5.6	Sección 3 art 7/2H
20 Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH	6.3.3./6.3.4./6.3.5./6.3.6./6.3.7./ 6.3.8./6.3.9.	Sección 3 art 12
23 Promoción de la diversidad y la equidad	6.3.9./6.3.10.	Sección 3 art 7 / EESE / A1 / 1T / 2T / 3°
24 Relaciones con empleados	6.3.5/ 6.3.6/ 6.3.8/ 6.3.10/ 6.4.3/ 6.4.4	Sección 3 art 7
26 Remuneración y beneficios	6.3.10/ 6.4.3/ 6.8.7	1B / 2B / 3B
27 Compromiso con el desarrollo profesional	6.4.3/ 6.4.7/ 6.8.5	2C
31 Relacionamiento con el consumidor	6.3.6/ 6.4.5/ 6.7.3/ 6.7.4/ 6.7.6/ 6.7.7/ 6.7.8	Sección 3 art 7/ 1S/ 2S/ 3S
32 Impacto derivado del uso de productos y servicios	6.3.4/ 6.3.5/ 6.5.3/ 6.7.4	VB 1E/ VB F1
34 Gestión de impactos de la empresa en la comunidad	6.8.3/ 6.8.4/ 7.3.3	Sección 3 art 11
35 Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales	6.8/ 6.8.9/ 7.3.3	Sección 3 art 7/ 1H
36 Apoyo y desarrollo de proveedores	6.6	1P
37 Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con el cambio climático	6.2.1.2/ 6.5.5.2.1/ 6.8.9	3A
39 Sistemas de gestión ambiental	5.3.3/ 6.4.5/ 6.5/ 6.5.3/ 6.5.6	Sección 3 art 8
41 Uso sustentable de recursos: Materiales	6.5.4	2A
42 Uso sustentable de recursos: Agua	6.5.3/ 6.5.4/ 6.7.5	1A
43 Uso sustentable de recursos: Energía	6.5.3/ 6.5.4/ 6.7.5	1A

ANEXO 2

GUIARSE EMPRESARIAL	MATRIZ DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS	Código: MOR 01 Versión: 0.3 Fecha: junio 2025 Elaborado por: Américo Arias

ENTIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA "LA PRIMERA"

PERIODO DE INFORMACIÓN: GESTIÓN 2024

NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RSE: LIC. JOSÉ ANTONIO NICASIO LÓPEZ / RESPONSABLE DE RSE Y FUNCIÓN SOCIAL

CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Horas de capacitación y formación al órgano de gobierno corporativo	Dimensión Económica	Horas	2
				Dimensión Social	Horas	2
				Dimensión Ambiental	Horas	2
1B	Brecha salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Remuneración anual (total) mejor pagado	526.750,3	%	86
			Remuneración promedio anual de todos los empleados	72.865,6		
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Porcentaje de aumento anual del mejor pagado	3	%	0
			Porcentaje del promedio del incremento de a los sueldos de los empleados	3		
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo EIF	2.461,47	%	-2
			Salario mínimo Nacional	2.500,00		
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Total, de gastos en Proveedores (cadena de subministro) expresado en Bs.		Números enteros	1.213.350,56
			Gastos en Proveedores Nacionales (Bs)	1213,351	%	100
			Gastos en Proveedores Internacionales (Bs)	0,00		0
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios		Números enteros	174
			Cantidad de funcionarios hasta los 30 años			28
			Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años			118
			Cantidad de funcionarios mayores de 51 años			28
			Número total de mujeres			61
			Número total de Varones			113
			Funcionarios desglosados por departamentos	Santa Cruz		16
				La Paz		125
				Cochabamba		11
				Sucre		13
				Tarija		9
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios contratados	8	Números enteros	14
			Funcionarios hasta los 30 años	6	%	50
			Funcionarios entre los 31 y 50 años	2		38
			Número total de Varones contratados	8		50
			Funcionarios contratados de La Paz	5		63
			Funcionarios contratados de Cochabamba	3		38
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios Rotados	25	Media	2,3
			Funcionarios hasta los 30 años	5	%	14
			Funcionarios entre los 31 y 50 años	13		71
			Funcionarios mayores de 51 años	7		14
			Número total de mujeres rotadas	8		100
			Número total de Varones rotadas	17		0
			Funcionarios rotados de Santa Cruz	3		100
			Funcionarios rotados de La Paz	18		100
			Funcionarios rotados de Cochabamba	2		100
			Funcionarios rotados de Sucre	1		100
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Total de empleados	174	%	0,6
			Total de personas con discapacidad	1		

1C	Capacitación	Promedio de horas capacitación al año desglosado por categorías de empleado	Horas capacitadas durante el año		1.478	Promedio Hrs.	492,7
			Gerencia		20	%	1,4
			Ejecutivo		22		1,5
			Operativo		1436		97,2
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores	Número de programas que fomenta la empleabilidad		Gestión de habilidades	Números enteros	8
					Formación continua		17
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Número de empleados evaluados de desempeño		173	%	100
			Número de empleados evaluados en el desarrollo profesional		173		100
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Directorio	N° Mujeres		Números enteros	1
				N° Varones			7
				Mayores de 31 años			8
			Trabajadores	N° Mujeres			1
				N° Varones			2
				Menores de 30 años			0
				Mayores de 31 años			3
		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Lic. Contador Público		Salario Mínimo		-32
			Varones		7.349,35		
			Mujeres		4961,00		
			Lic. Auditoría		Salario Mínimo		-57
			Varones		23.095,92		
			Mujeres		10.039,67		
			Lic. Derecho		Salario Mínimo		-39
			Varones		10.947,42		
			Mujeres		6.726,80		
			Lic. Economía		Salario Mínimo		-66
			Varones		32.410,63		
			Mujeres		11.141,0		
			Lic. Administración de Empresas		Salario Mínimo		-12
			Varones		6.953,65		
			Mujeres		6.113,89		
			Lic. En Ingeniería		Salario Mínimo		-43
			Varones		11.925,54		
			Mujeres		6.827,87		
			Aux. Contable		Salario Mínimo		10
			Varones		10.246,84		
			Mujeres		11.233,31		
1H		Contribuciones o Aportes a Fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Total de utilidades logradas en la gestión			Bolivianos	23.024.271,00
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Cantidad de procedimientos que incluyen los aspectos de Derechos Humanos durante el desarrollo de actividades diarias			Números enteros	6
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales	Cantidad de operaciones totales en la Entidad Financiera de Vivienda		0	%	0
			Cantidad de operaciones donde se implementó programas de desarrollo y evaluación de impacto en comunidades locales		0		

1E	Satisfacción del cliente	Política con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Cantidad de políticas generadas en los aspectos medioambientales		Números enteros	6
			Cantidad de políticas generadas en los aspectos sociales			7
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado según su propósito	Cantidad de productos y servicios que proporcionan beneficios sociales	Social	Números enteros	2
				Ambiental		0
				Económico		6
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Cantidad de políticas y/o procesos para el diseño de ofertas en servicios y productos		Números enteros	1
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo beneficiarios	Socios	Cantidad de iniciativas	Números enteros	4
			Clientes			3
			Consejeros			0
			Funcionarios			2
			Proveedores			0
1S		Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de cliente	Cantidad de mecanismos y procedimientos	Retención	Números enteros	3
				Fidelización		3
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Cantidad de mecanismos para la evaluación de la satisfacción de clientes	Servicios financieros	Números enteros	1
				Atención proporcionada		1
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total número de reclamos		Números enteros	205
			Número de quejas resueltas	205	%	100
			Número de medidas correctivas realizadas	0		0
1A	Consciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Disminución del uso de energía		%	0
			Disminución del empleo del agua			0
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Reducción del consumo		%	0
			Reutilización de materiales			0
			Ingresos provenientes de las campañas de Reciclaje		Bolivianos/anuales	619,44
3A		Desglose de gastos e inversiones ambientales	Gastos		Bolivianos/anuales	0
			Inversiones			0
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Cantidad de productos financieros destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		%	0
			Montos económicos destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente			380.829,00
1N	Cumplimiento normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Sanciones Pecuniarias	Cantidad	Unidades	3
				Monto	Bolivianos/Anuales	123.407,78
			Sanciones no monetarias	Cantidad	Unidades	0