



CIRCULAR ASFI/ 365/2015  
La Paz, 30 DIC. 2015

Señores

Presente

**REF: MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LAS  
ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**, bajo el siguiente contenido:

1. En concordancia con los nombres de los Reglamentos contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, corresponde modificar la denominación a "Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial".

2. **Sección 1: Aspectos Generales**

Se incorpora la definición de "Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial" y se elimina la definición de "Balance Social", que en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros corresponde que sea reglamentada en normativa específica.

3. **Sección 2: Lineamientos Mínimos de Responsabilidad Social Empresarial**

Se realizan precisiones en cuanto a aspectos relativos a la rendición de cuentas de la entidad supervisada ante la sociedad en general, transparencia y comportamiento ético.

Asimismo, se establece que la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), realizada por una empresa especializada debe considerar mínimamente en su metodología los indicadores determinados en el Anexo 2 del Reglamento.

4. **Sección 3: Gestión de Responsabilidad Social Empresarial**

Se incluyen dentro de los aspectos contemplados en la política de RSE de las entidades supervisadas, relacionados a la sociedad, el respeto a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las

ACACI/AGL/RAC/SMA

Pág. 1 de 2



Personas Adultas Mayores, la determinación de políticas contra el racismo y discriminación, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación y el derecho de las mujeres a no sufrir violencia, con base en lo determinado en la Ley N° 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

De la misma forma, el Artículo 1° de la Sección 4 relacionado a reportes de información, pasa a formar parte de la Sección 3 del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera, ahora Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.

**5. Sección 4: Otras Disposiciones**

Se incorpora esta sección que norma aspectos referidos a la responsabilidad del Directorio u Órgano Equivalente, así como de la Gerencia General, el registro contable, aportes a fines sociales como actividad de RSE, infracciones y régimen de sanciones.

**6. Anexo 1: Informe de Responsabilidad Social Empresarial**

Se incluye en el Informe de RSE, la obligación de proporcionar información con respecto a la incorporación de RSE en la planificación estratégica de la entidad supervisada.

**7. Anexo 2: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades Supervisadas**

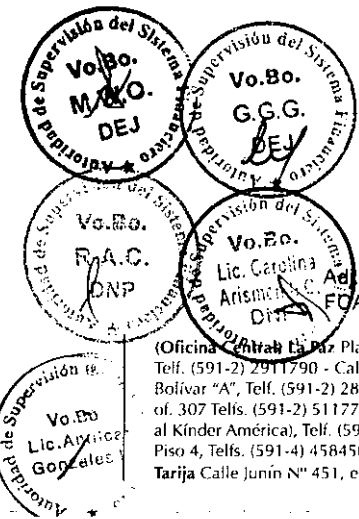
Se norman indicadores generales de RSE que las empresas especializadas deben considerar como parte de su metodología para realizar la Calificación de Desempeño de RSE para las entidades supervisadas.

Las modificaciones anteriormente descritas, serán incorporadas al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera, ahora denominado Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, contenido en el Capítulo I del Título XI del Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Atentamente.



**Lic. Ivette Espinoza Vasquez**  
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.  
Autoridad de Supervisión  
del Sistema Financiero



Adic.: Lo Citado  
EFACIAGLRAC/SMA

(Oficina Central La Paz Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telfs. (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Condor N° 1111, Telf. (591-2) 2911790 - Calle Reyes Ortiz esq. Federico Suazo, Edif. Gundlach, Torre Este, Telf. (591-2) 2311818, Casilla N° 6118. El Alto Av. Héroes de Chiriquí N° 11, Villa Bolívar "A", Telf. (591-2) 2821484. Potosí Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, Telf. (591-2) 6230858. Oruro Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, of. 307 Telfs. (591-2) 5117706 - 5112468. Santa Cruz Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, Telf. (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. Cobija Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), Telf. (591-3) 8424841. Trinidad Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, Telf/Fax: (591-3) 4629659. Cochabamba Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, Telfs. (591-4) 4584505, 4584506 Fax: (591-4) 4584506. Sucre Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortiz), Telfs. (591-4) 6439777- 6439776, Fax: (591-4) 6439776. Tarija Calle Junín N° 451, entre 15 de abril y Virgilio Lema Telf. (591-4) 6113709. Línea gratuita: 800 103 103 www.asfi.gob.bo asfi@asfi.gob.bo



**RESOLUCIÓN ASFI/ 1103 /2015**  
**La Paz, 30 DIC. 2015**

**VISTOS:**

La Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, la Ley N° 045 Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación de 8 de octubre de 2010, la Ley Integral N° 348 para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia de 9 de marzo de 2013, la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013, la Resolución ASFI N° 220/2013 de 19 de abril de 2013, la Resolución ASFI N° 614/2013 de 18 de septiembre de 2013, el Informe ASFI/DNP/R-216686/2015 de 28 de diciembre de 2015, referido a las modificaciones al **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA** y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, establece que: *"Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la Ley"*.

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que, el párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, determina que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad*

FCAC/AGL/RAC/CVR

Pág. 1 de 5



*de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera establecidos en la Constitución Política del Estado".*

Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros de 21 de agosto de 2013, dispone que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo".*

Que, mediante Resolución Suprema N° 14431 de 19 de febrero de 2015, el señor Presidente del Estado Plurinacional, designó a la Lic. Ivette Espinoza Vásquez, como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el inciso t), párrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, el emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

Que, la Ley N° 045 Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación de 8 de octubre de 2010, establece mecanismos y procedimientos para la prevención y sanción de actos de racismo y toda forma de discriminación en el marco de la Constitución Política del Estado y Tratados Internacionales de Derechos Humanos.

Que, la Ley Integral N° 348 para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia de 9 de marzo de 2013, tiene por objeto establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y sanción a los agresores.

Que, la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores de 1 de mayo de 2013, tiene por objeto regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores, así como la institucionalidad para su protección.

Que, la Guía sobre Responsabilidad Social – ISO 26000, en el marco del consenso internacional, orienta a las organizaciones del sector público y privado en la aplicación de mejores prácticas de responsabilidad social en todo el mundo.

FCAC/AGL/RAC/CVR

Pág. 2 de 5



Que, mediante Resolución ASFI N° 220/2013 de 19 de abril de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera, contenido en el Capítulo I del Título XI del Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, con Resolución ASFI N° 614/2013 de 18 de septiembre de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera, ampliando el plazo de presentación de los requisitos establecidos en el Anexo 1 hasta el 30 de abril de 2015.

**CONSIDERANDO:**

Que, en el marco de lo previsto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la normativa vigente, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), efectuó la revisión al **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**, contenido en el Capítulo I del Título XI del Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), determinando la pertinencia de realizar modificaciones al mismo.

Que, corresponde cambiar la denominación del citado Reglamento a "*Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial*", teniendo en cuenta que en el ámbito de aplicación del mismo ya se encuentran contempladas las entidades de intermediación financiera.

Que, el Artículo 113 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que el Balance Social es un reporte exclusivamente orientado a evaluar el cumplimiento de la función social, razón por la cual, es pertinente excluir dicha definición del **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**.

Que, es pertinente incorporar en el referido Reglamento, la definición de Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial, la misma que debe ser efectuada por una empresa especializada.

Que, para la rendición de cuentas de la entidad supervisada ante la sociedad en general, corresponde precisar la determinación de los medios de difusión, así como la periodicidad para brindar la información a las partes interesadas, con el fin de transparentar dicho proceso.

Que, con el propósito de que las políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de las entidades supervisadas tomen en cuenta aspectos sociales que son

FCAC/AGL/RAC/CVR

Pág. 3 de 5



promovidos por la legislación boliviana, es pertinente incluir en el **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**, lo referido a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores, la determinación de políticas contra el racismo y discriminación, conforme dispone la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, así como el derecho de las mujeres a no sufrir violencia, previsto en la Ley Integral N° 348 para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

Que, en concordancia con la estructura de otros Reglamentos, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, corresponde incorporar la Sección de Otras Disposiciones, que considere la responsabilidad del Directorio u Órgano Equivalente, así como de la Gerencia General, además lo referido al registro contable, a los aportes a fines sociales como actividad de RSE, las infracciones en las que pueden incurrir las entidades supervisadas y el régimen de sanciones.

Que, es pertinente precisar en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, la información relativa a la incorporación de RSE en la planificación estratégica de la entidad supervisada.

Que, conforme la metodología internacional GRI (Global Report Initiative), que permite el análisis sobre los resultados de RSE y considerando lo señalado en la ISO 26000, corresponde incorporar en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera, indicadores generales de RSE.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-216686/2015 de 28 de diciembre de 2015, la Dirección de Normas y Principios establece que no existe impedimento técnico ni legal para aprobar las modificaciones al **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**, contenido en el Capítulo I, Título XI, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

**POR TANTO:**

La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y demás normativa conexas y relacionadas.

FCAC/AGL/RAC/CVR



**RESUELVE:**

**ÚNICO.-**

Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA** y su **ANEXO**, así como el cambio de su denominación por **REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**, contenido en el Capítulo I, Título XI, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

**Lic. Ivette Espinoza Vasquez**  
 DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.l.  
 Autoridad de Supervisión  
 del Sistema Financiero



CACI/AGL/RAC/CVR

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1º - (Objeto)** El presente Reglamento tiene por objeto establecer disposiciones que las Entidades de Intermediación Financiera deben cumplir con relación a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

**Artículo 2º - (Ámbito de aplicación)** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento, las Entidades de Intermediación Financiera, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), denominadas en adelante como entidad supervisada.

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

- a. **Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial:** Evaluación sobre las prácticas de la entidad supervisada en cuanto a RSE, desde el compromiso asumido por la misma, el cumplimiento de los lineamientos de RSE normados por el presente Reglamento, su incorporación en la planificación estratégica, la implementación reflejada en la gestión de la entidad supervisada y los resultados, que incluye a su vez una valoración por parte de la empresa especializada que realiza la calificación, conforme a la metodología que se aplique para tal efecto;
- b. **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;
- c. **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 entidad supervisada, incluyendo el nivel ejecutivo, órganos colegiados y socios;
- d. **Medio ambiente:** Entorno natural que incluye el aire, agua, suelo, subsuelo, recursos naturales renovables y no renovables, flora, fauna, personas y sus interrelaciones;
- e. **Partes interesadas:** Persona natural o jurídica o conjunto de personas naturales o jurídicas, que tienen interés, en cualquier decisión o actividad de la entidad supervisada, como ser los empleados, proveedores, competencia, accionistas, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño o actuación de la entidad supervisada;
- f. **Responsabilidad social empresarial (RSE):** Es la forma de gestión de la entidad supervisada orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS MÍNIMOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**Artículo 1º - (Lineamientos de RSE)** La entidad supervisada debe observar al menos los siguientes lineamientos sobre 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. Cumplimiento de las leyes y normas;
- f. Respeto a los derechos humanos.

**Artículo 2º - (Rendición de cuentas)** La entidad supervisada 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. Esta rendición de cuentas debe considerar la determinación por parte de la entidad supervisada de los medios de difusión así como de la periodicidad para brindar la información a las partes interesadas.

**Artículo 3º - (Transparencia)** La entidad supervisada 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, considerando lo dispuesto en el Artículo 78 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros en cuanto a la obligación de establecer relaciones de comercio transparentes.

La entidad supervisada 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 entidad.

**Artículo 4º - (Comportamiento ético)** La entidad supervisada 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 Servicios Financieros, 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.

De la misma forma, la entidad supervisada debe cumplir con lo establecido en el Código de Conducta, contenido en el Anexo 4 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.

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

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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

**Artículo 6° - (Cumplimiento de las leyes y normas)** La entidad supervisada debe cumplir con todas las leyes y la normativa, aplicables a su objeto.

**Artículo 7° - (Respeto a los derechos humanos)** La entidad supervisada 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 Desempeño 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.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**Artículo 1º - (Gestión de Responsabilidad Social Empresarial)** La gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debe estar relacionada con la cultura organizacional de la entidad supervisada y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales.

La entidad supervisada 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. Implementación;
- e. Control;
- f. Revisión y mejora.

**Artículo 2º - (Compromiso)** El Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, debe definir el contenido y alcance del compromiso de RSE, el mismo que debe estar comprendido en la misión y visión de la propia entidad.

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

- a. Identificar los requisitos legales aplicables a su actividad y aquellos que ha asumido de manera voluntaria;
- b. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas;
- c. Realizar un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económico, social y medio ambiental.

**Artículo 4º - (Planificación)** La entidad supervisada debe incorporar dentro de su planificación estratégica a la RSE como un aspecto integrado a su gestión.

En esta etapa, la entidad supervisada 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, así como sus capacidades técnicas y económicas para llevarlas a cabo.

**Artículo 5º - (Implementación)** En esta etapa la entidad supervisada 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.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 6° - (Política de RSE)** La entidad supervisada debe definir una política de RSE, que se entenderá como la declaración realizada de sus intenciones, principios y valores en relación a su compromiso de RSE. 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 entidad supervisada 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 su misión y visión y reflejarse en actos transparentes dirigidos a la sociedad.

En este sentido, al menos debe considerar el compromiso ético, el arraigo en la cultura organizacional, las relaciones con la competencia, el diálogo 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, en el marco de la función social de los servicios financieros establecida en la Ley N° 393 de Servicios Financieros;
- g. Practicar una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a inversionistas y accionistas;
- h. El compromiso con las autoridades, dando cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando 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;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- j. El respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades y ofertando sus productos 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 N° 223 para Personas con Discapacidad.
- l. Respeto a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.
- m. El establecimiento de políticas contra el racismo y discriminación, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.
- n. Garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad, de acuerdo a lo determinado en la Ley N° 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

**Artículo 8° - (Aspectos relacionados con el medio ambiente)** La entidad supervisada 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 medio ambientales.

**Artículo 9° - (Procedimientos, manuales y registros de RSE)** La entidad supervisada 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 y normativos aplicables a la entidad supervisada y su actividad;
- f. Aplicar y divulgar los derechos humanos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política del Estado, que correspondan.

**Artículo 10° - (Control)** La entidad supervisada 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 entidad supervisada 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.

**Artículo 12° - (Reportes de información)** La entidad supervisada 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.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 4: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1° - (Responsabilidad)** El Directorio de la entidad supervisada es responsable de aprobar la política de RSE de la entidad supervisada dentro del marco de lo dispuesto en el presente Reglamento.

El Gerente General de la entidad supervisada es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 2° - (Registro contable)** La entidad supervisada debe registrar sus actividades exclusivamente dedicadas a RSE en cuentas analíticas y si corresponde a fines sociales, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 2° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

**Artículo 3° - (Aportes a fines sociales como actividad de RSE)** La entidad supervisada para realizar aportes o contribuciones sociales como acción voluntaria debe observar lo establecido en el Reglamento para Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos, contenido en el Capítulo II, Título VII, Libro 2° de la RNSF.

**Artículo 4° - (Infracciones)** Son consideradas infracciones específicas las siguientes:

- a. No contar con una política de RSE que al menos considere los aspectos sociales, económicos y ambientales;
- b. No remitir a ASFI los reportes requeridos en cuanto a la gestión de RSE;
- c. Prácticas comerciales no transparentes.

**Artículo 5° - (Régimen de Sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**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 entidades supervisadas deben enviar a ASFI, hasta el 30 de abril de 2015, el Anexo 1 establecido en el Artículo 12°, Sección 3 del presente Reglamento y la calificación de desempeño de RSE, posteriormente el envío de la información citada precedentemente se realizará conforme a lo establecido en el Capítulo III, Título II del Libro 5° de la RNSF.

**LIBRO 3º, TÍTULO XI, CAPÍTULO I**

**ANEXO 1: INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

El contenido del Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que elabore la entidad supervisada debe al menos contemplar los siguientes puntos:

1. La descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de la entidad supervisada.
2. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas;
3. El resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada;
4. La forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de responsabilidad social empresarial;
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

Este informe debe encontrarse publicado en un sitio de fácil acceso en la página web de la entidad supervisada y debe ser enviado anualmente a ASFI.



RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS

ENTIDAD: \_\_\_\_\_  
 PERIODO DE LA INFORMACIÓN: \_\_\_\_\_

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales			
1B		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		%	
2B	Brecha Salarial	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 anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)		%	
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		%	
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		%	
1T		Número de empleados desglorados por grupo etario, género y departamento		Números enteros	
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglorados por grupo etario, género y departamento		%	
		Rotación media de empleados desglorados por grupo etario, género y departamento		%	
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados		%	


## RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado		%	
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores		Números enteros	
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		%	
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		Números enteros y/o porcentajes	
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional		%	
1H		Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)			
2H	Derechos Humanos Y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio			
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales		%	

## RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1E			Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio		
2E	Enfoque Social		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito		
3E			Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos		
4E			Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario		
1S			Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes		
2S	Satisfacción del Cliente		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada		
3S			Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Números enteros y porcentajes	
1A			Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua		
2A	Conciencia Ambiental		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan		
			Desglose de los gastos e inversiones ambientales		
3A			Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente		

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS



Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa		Números enteros y/o porcentajes	