

TITULO XI

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial

Sección 1: Aspectos generales

Sección 2: Lineamientos mínimos de Responsabilidad Social Empresarial

Sección 3: Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

Sección 4: Otras disposiciones

Sección 5: Disposiciones transitorias

CAPÍTULO I: REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1° - (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 2° - (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 3° - (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.

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

Artículo 1° - (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 2° - (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 3° - (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 4° - (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 5° - (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:

RECOPIACIÓN 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 1° - (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 2° - (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 3° - (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 4° - (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 5° - (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;

RECOPIACIÓN 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 el 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.

RECOPIACIÓN 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.