



**UNIVERSIDAD  
TORCUATO DI TELLA**

**MBA 2012**

**“ DESAFIOS DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIA EN LA INDUSTRIA  
FINANCIERA ”**

**Tesis de Graduación  
Bernardo de la Vega**

**TUTOR: Máximo Crespo**

**Buenos Aires**

**2014**

## ABSTRACT

*“A simple vista, puede parecer que la industria financiera no está sometida a grandes riesgos sociales o ambientales, dado que se trata de empresas de servicios, «limpias» y que distribuyen dinero. Ahora bien, si nos paramos a pensar en la discrecionalidad de los intermediarios financieros a la hora de dirigir ese dinero y seleccionar inversores y proyectos a financiar, su poder y responsabilidad se incrementan al ritmo del multiplicador bancario”<sup>1</sup>.*

Las instituciones financieras se constituyen en importantes agentes de cambio, dinamizadores de las economías donde operan, capaces de lograr una mayor cohesión social mediante sus políticas y prácticas. Y es a través de sus prácticas donde evidencian su compromiso, prueba objetiva susceptible de valoración y comparación. Su gran capacidad de influencia en el desarrollo social y económico definiendo quién accede al crédito y qué actividades se financian, les confiere a su vez una gran responsabilidad social y es en este aspecto donde cobra gran importancia la dimensión ética de la RSE en relación a las prácticas vinculadas al gobierno corporativo de las entidades, la transparencia en la información y la rendición de cuentas a los diferentes Stakeholders, las políticas para la prevención del blanqueo de dinero y la corrupción, la correcta administración de riesgos y el foco en una gestión sustentable desde el punto de vista social y ambiental.

---

<sup>1</sup>De la Cuesta González, M. *Responsabilidad del sector bancario. Su contribución a un desarrollo más sostenible*. Papeles de Economía Española, 2006

## TABLA DE CONTENIDOS

Tabla de contenidos.....	3
<b>1 – Introducción.....</b>	<b>5</b>
<b>2 – Marco Normativo y Principales Instituciones.....</b>	<b>10</b>
- Pacto Global de las Naciones Unidas.....	11
- Corporación Financiera Internacional (CFI) – Principios de Ecuador.....	21
- Principios Wolfsberg – Wolfsberg Group.....	20
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente – Iniciativa Financiera (UNEP-FI).....	22
- Global Reporting Initiative (GRI).....	25
- ISO 26000 Responsabilidad Social.....	28
- Social Accountability Internacional – SA 8000.....	31
- Institute of Social and Ethical Accountability – AA1000 .....	32
- Ethos.....	33
- Forética- Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable – SGE21...35	
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).....	37
- Legislación Argentina sobre Responsabilidad Social Empresaria.....	38
- Cierre Marco Normativo.....	40
<b>3 – Encuesta Regional sobre la Integración de la Sostenibilidad en las Instituciones Financieras Latinoamericanas – UNEP–FI – Énfasis en los Aspectos medio ambientales – Junio 2012.....</b>	<b>41</b>
- Introducción – Resumen Ejecutivo.....	41
- Política, Estrategia y Organización – Principales Resultados.....	45
- Gestión Ambiental – Principales Resultados.....	46
- Comunicación y Dialogo con los Stakeholders – Principales Resultados.....	47
- Buenas Prácticas a nivel Región.....	48
- BBVA Bancomer.....	47

- Banco Bradesco.....	48
<b>4- Caso Banco Galicia.....</b>	<b>50</b>
- Banco Galicia, un Banco Sustentable.....	50
Principios y Propósitos.....	52
- La Importancia de la Rendición de Cuentas.....	53
- Gobierno Corporativo.....	53
- Banco Galicia como Actor Social.....	54
- Comunidad.....	55
- Clientes.....	60
- Empleados.....	62
- Proveedores.....	66
- Medio Ambiente.....	67
- Conclusiones del Caso Banco Galicia.....	71
<b>5 – Conclusiones.....</b>	<b>76</b>
<b>6– Bibliografía.....</b>	<b>79</b>
<b>7– Anexos.....</b>	<b>80</b>
- Entrevistas a Referentes de Responsabilidad Social Corporativa en el Sistema Financiero Argentino.....	82
• Constanza Gorleri (Gerente RSC – Banco Galicia).....	82
• Agustín del Castillo (Coordinador de RSE - Banco Patagonia) .....	85

## 1 – INTRODUCCION

El sistema financiero posibilita dos hechos claves para el buen funcionamiento de una economía: en primer lugar, la transferencia de fondos desde los agentes económicos ahorradores a aquellos que desean tomar dichos fondos para invertirlos en nuevos proyectos; y, en segundo término, y en la medida en que los ingresos futuros de los que reciben un préstamo son inciertos, la transferencia de riesgos.

Hace mucho que se abandonó la perspectiva tradicional de que los intermediarios financieros, como agentes que hacen posible los dos tipos anteriores de transferencias, se comportan de modo pasivo. El sistema financiero desempeña un papel activo en el logro de mayores tasas de crecimiento económico, y en la medida en que dicho crecimiento se encuentre adecuadamente distribuido, contribuirá en última instancia a la mejora del bienestar social. Tomar consciencia del impacto que el buen funcionamiento del sector financiero puede generar en el bienestar de la población resulta clave para entender la necesidad de asumir la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) como eje fundamental a la hora de definir estrategias y tomar de decisiones en un banco.

Las entidades financieras deben ser especialmente proactivas: los riesgos derivados de una orientación de la actividad financiera que no incluya criterios de sostenibilidad son cada vez mayores por el simple hecho de que la sociedad está más alerta a las circunstancias en que una empresa busca su espacio de negocio. Por lo tanto, parece que uno de los requisitos indispensables para trabajar en la nueva economía será integrar el pensamiento de responsabilidad a largo plazo en todas las actividades de las entidades Financieras, identificando además cada grupo de interés, generando dialogo y asumiendo compromisos que van de acuerdo a los derechos y obligaciones establecidos entre cada grupo y el banco. Son parte interesada no solo los Accionistas y Empleados, sino también Clientes, Proveedores y la Comunidad. Esta tendencia empieza a percibirse cada vez con más fuerza como una prioridad

para las empresas del sector, que entienden que su responsabilidad trasciende más allá de la actividad directa al situarse como el eje de la economía global.

*“Constanza Gorleri, Gerente RSC Banco Galicia sostiene que el sector financiero cumple una función vital para el desarrollo de la sociedad: es el eje central de las actividades vinculadas al ahorro, la inversión y el crédito. Un modelo de trabajo sustentable en una entidad financiera busca:*

- *Lograr el acceso a la bancarización de la mayor cantidad de personas*
- *Considerar la rentabilidad financiera y social de los negocios*
- *Operar con la máxima transparencia, creando confianza y credibilidad*
- *Promover oportunidades de desarrollo para sus colaboradores*
- *Respetar el ambiente y las comunidades en las cuales operamos, no solo a través de nuestras operaciones sino evaluando los proyectos que financiamos.”*

Una encuesta regional llevada adelante por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el marco de su programa BeyondBanking<sup>2</sup> entre 55 bancos de 19 países de América Latina y el Caribe, reveló que el 98% de las entidades cuenta con políticas sobre el blanqueo de capitales, el 93% sobre soborno y corrupción, el 65% publica informes anuales de RSE o Sustentabilidad y el 44% además lo hace dentro de los parámetros definidos por Global Reporting Initiative (GRI). A su vez, más de la mitad cuentan con un comité de RSE en sus Consejos de Administración. Por otro lado, solo el 13% de los bancos vincula la remuneración variable de sus ejecutivos con los objetivos de sustentabilidad.

Según el Banco Mundial, la proporción de personas en el mundo que actualmente no tiene acceso a una cuenta bancaria es alarmante, superando los dos mil millones tan sólo en países en vías de desarrollo. La exclusión financiera está profundamente vinculada a la exclusión social, por lo general,

---

<sup>2</sup>**BeyondBanking:** banking on global sustainability (más allá de la banca: una apuesta por la sostenibilidad global) es un programa del Depto. De Financiamiento Estructurado y Corporativo del BID que promueve los principios de sostenibilidad ambiental, social y de gobierno corporativo entre los intermediarios financieros de América Latina y el Caribe.

las personas en situación de pobreza no tienen acceso a los servicios financieros, y la imposibilidad de acceder a estos servicios intensifica el riesgo de exclusión social. Partiendo de esta premisa, uno de los principales espacios de intervención de las entidades financieras en la sociedad debería ser el de la inclusión de los diferentes grupos de personas que quedan fuera del sistema, ya sea debido a su ubicación geográfica en algún caso o a sus propias características como colectivo (personas de bajos ingresos, desocupados, inmigrantes, personas con escaso nivel de estudios, etc.). Así, las razones por las que no pueden acceder a los productos y servicios financieros son diversas, siendo, sin embargo, la principal consecuencia de la falta de oportunidades en comparación con el resto de la población que sí tiene acceso a dichos servicios.

Así mismo, la exclusión financiera genera que tanto personas como pequeñas empresas o micro emprendimientos, que por cuestiones varias no tienen acceso al crédito, tengan que recurrir al mercado informal, pagando sobretasas sumamente altas y financiándose a plazos poco convenientes para sus necesidades. Esto genera sobreendeudamiento y por lo tanto pobreza. Por otro lado, la educación financiera del cliente, debería ser parte de las responsabilidades de las entidades tanto privadas como públicas. Los mercados son cada vez más complejos y los clientes se ven obligados a tomar decisiones que afectan su calidad de vida. Bien aplicada, la educación financiera además genera confianza en el sistema, algo que sin dudas en este sector es muy necesario.

Este aspecto aparece como una temática creciente, según la ya mencionada encuesta del BID, un 55% de los bancos de la región desarrolla acciones para promover servicios financieros a personas desfavorecidas y empiezan a ver un negocio sustentable en la base de la pirámide. En Argentina, como veremos más adelante, las iniciativas en este sentido todavía son insuficientes, en parte también por las políticas de crédito del BCRA que restringen el acceso al crédito de estos grupos excluidos.

En relación al medio ambiente, en los últimos tiempos, el cambio climático se ha situado como prioridad en la Agenda Global. La lucha contra este fenómeno debe incorporar los esfuerzos de organismos públicos, pero sin dudas las empresas tienen un papel también fundamental. En este contexto, el sector financiero afronta una creciente demanda de responsabilidad por los impactos ambientales de los proyectos que financia, dado su rol fundamental en el diseño y estructura de la actividad económica del sector privado.

Además, el propio sector, consciente de su capacidad de intervención en este asunto y de los riesgos que de él pueden derivarse, se ha unido alrededor de una serie de iniciativas como los Principios de Ecuador u otras promovidas por organismos públicos internacionales, como UNEP-FI3 — el programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente dirigido al sector financiero— o el Pacto Mundial.

Según el BID, el 62% de las entidades encuestadas en la región usa estándares sociales y ambientales para evaluar el otorgamiento de préstamos y el 29% firmó los Principios de Ecuador, pero en general tanto en Latino América como en el Caribe, las acciones son todavía más pasivas que activas, más centradas en el análisis de riesgos ambientales y en el cumplimiento normativo que en la búsqueda de oportunidades de negocios relacionadas con el medio ambiente. A modo de comparación, en otras regiones como por ejemplo Europa, aproximadamente el 90% de los bancos financian y tienen líneas específicas para proyectos relacionados con energías renovables, tecnología limpia, construcción sostenible, reducción de emisiones, biocombustibles, forestación sostenible y agricultura orgánica.

Este trabajo pretende demostrar que ***las Entidades Financieras pueden Crear Valor para la Empresa, al mismo tiempo que generan Beneficios para los distintos Grupos de Interés***, mejorando así, de forma sustentable las condiciones del negocio y la calidad de vida de la sociedad en su conjunto.

---

<sup>3</sup> Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI por sus siglas en inglés)



A su vez intentaremos determinar cuáles son las metodologías más efectivas para valorar el impacto en las industrias financieras que conciben prácticas de Responsabilidad Social Empresaria.

A fin de verificar la hipótesis, a lo largo de esta tesis será necesario recorrer la normativa internacional, regional y nacional vigente en materia de Responsabilidad Social Empresaria; así como también las principales instituciones dedicadas a la RSE; además analizaremos algunos indicadores a nivel región a partir de una encuesta regional realizada por UNEP-FI y por último investigaremos cuales son las principales prácticas de RSE en el Sistema Financiero Argentino, exponiendo acciones concretas de éxito a través de un caso puntual - Banco Galicia- (uno de los 5 mejores bancos de la región según la encuesta del BID en relación a la responsabilidad ambiental, social y gobierno corporativo).

Las fuentes de información utilizadas en esta tesis de investigación descriptiva no experimental, en primer lugar, fue a través de una extensa búsqueda de literatura relacionada a la Responsabilidad Social Empresaria y toda otra información disponible sobre el tema en lo que se refiera a la revisión del cumplimiento de sus normas y la repercusión de las prácticas de RSE en los distintos grupos de Interés. Los Instrumentos de Recolección de datos utilizados fueron la Documentación (Normativa internacional, regional y nacional vigente) y la Observación (Caso de estudio Banco Galicia), tomando como muestra los 10 primeros Bancos Privados (según BCRA Marzo 2013) del Sistema Financiero Argentino.

## 2 – MARCO NORMATIVO Y PRINCIPALES INSTITUCIONES

Antes de entrar de lleno en la presentación el marco normativo para la RSE a nivel internacional y regional como así también las principales instituciones dedicadas a la Responsabilidad Social Empresaria que motivan parte de este trabajo creo conveniente hacer una escala para repasar mi punto de vista sobre la importancia de aplicación, seguimiento, impacto y evaluación de las normas y prácticas de cada uno de estas Instituciones.

Cuando nos referimos, por ejemplo, al acceso a fondos internacionales con tasas preferenciales, se logran entre otros motivos por participar en distintas iniciativas internacionales –como por ej. Principios de Ecuador, Pacto Mundial o al Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente UNEP Fi-. Estos espacios e iniciativas fortalecen la reputación de las empresas o bancos en el mundo mostrando un compromiso con una gestión sustentable, lo cual conlleva a su vez, una mayor competitividad de mercado.

*“ Agustín del Castillo, Coordinador de RSE en Banco Patagonia, sostiene que: Las principales metodologías o iniciativas a las que han adherido los principales bancos referentes en sustentabilidad son:*

- ✓ *Los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas*
- ✓ *ISO 26000*
- ✓ *Reporte de informes de acuerdo a los principios del GRI G.3.1 Y G4.  
(Para el 2015 se prevé la migración a unificar los reportes de RSE y las memorias a través de la iniciativa del IIRC.)*
- ✓ *Sarbanes Oxley*
- ✓ *Basilea II y III*
- ✓ *SASB*
- ✓ *PRI Principios de Inversión Responsable*
- ✓ *Principios de Ecuador”.*

Los rankings que impulsan los medios especializados y otras instituciones sobre mejores prácticas en distintas temáticas, como “El Mejor lugar para trabajar” de Great Place To Work o “Empresas más sustentables” junto con otros rankings de gestión de diversas Revistas, que, además de permitir comparar para mejorar las distintas iniciativas con cada grupo de interés, generan una mejor reputación de la organización.

Como punto culmine, la evaluación es un aspecto esencial en la estrategia de inversión social de una organización. Esto permite seguir ampliando el alcance y la efectividad del impacto.

### **Pacto Global de las Naciones Unidas<sup>4</sup>**

El Pacto promueve diez Principios concebidos para guiar el comportamiento responsable y sustentable de las empresas alrededor del mundo. Estos Principios están relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el ambiente y la anticorrupción. Derivan de la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, y la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción.

Las empresas que han adherido a la iniciativa firmando el Pacto Global deben además desarrollar actividades que promuevan el cumplimiento de los diez Principios y una vez al año, están obligadas a informar de qué manera han promovido el cumplimiento de los mismos, a través de una Comunicación de Progreso (COP) donde deben realizar una descripción de las medidas adoptadas para cumplir los compromisos durante el año en curso, ya sea proporcionando un ejemplo del progreso que se registró en su implementación

---

<sup>4</sup>Fuente: [www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)

o indicando alguna lección en relación con cada Principio. En Argentina, los primeros bancos en adherir a la iniciativa fueron el Banco Galicia y el BBVA.

### **Los 10 Principios:**

#### **Principio N° 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.**

La responsabilidad de respetar los derechos humanos no le corresponde sólo a los Gobiernos o Estados Soberanos. Parte del compromiso asumido por el Pacto Global es que la comunidad empresarial tiene la responsabilidad de hacer que se respeten los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en su esfera de influencia más amplia.

**Principio N°2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.** En un contexto empresarial la noción de complicidad puede llegar a producirse de varias maneras:

*Complicidad directa.* Tiene lugar cuando una empresa, a sabiendas, colabora con un estado en la vulneración de los derechos humanos. Por ejemplo cuando una empresa interviene en el desplazamiento forzoso de una población en circunstancias que derivan de su propia actividad.

*Complicidad por beneficio indirecto.* Se da cuando una empresa se beneficia directamente de los abusos cometidos por un tercero en cuestiones de derechos humanos.

*Complicidad silenciada.* Por ejemplo, la pasividad o aceptación por parte de las empresas de prácticas de discriminación sistemáticas en las leyes de contratación aplicadas a grupos concretos discriminados por raza o sexo.

#### **Principio N°3. Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.**

El establecimiento de un diálogo genuino con los representantes de los trabajadores elegidos libremente permite tanto a estos como a los empresarios entender mejor sus problemas recíprocos y colaborar en la solución. Garantizar la libertad sindical es uno de los pilares sobre los que se construye la confianza por ambas partes.

**Principio N°4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.**

El trabajo forzoso es cualquier tipo de trabajo o servicio que se obtiene de una persona mediante amenaza o castigo y para el cual dicha persona no se ha ofrecido voluntariamente. Ni el salario ni cualquier otro tipo de compensación ofrecida a un trabajador indican necesariamente que el trabajo no esté siendo realizado de manera forzada o bajo coacción. Las modalidades pueden ser las siguientes:

- Esclavismo
- Trabajo obligado para devolución de deudas
- Trabajo infantil en condiciones abusivas en las que los niños no tienen elección sobre el trabajo
- El trabajo de presos si son contratados y puestos a disposición de particulares o empresas en forma involuntaria y sin la supervisión de las autoridades.
- Trabajo obligado por las autoridades para impulsar el desarrollo
- Trabajo obligado como castigo por expresar opiniones ideológicamente contrarios al sistema político imperante
- La obligación de trabajar más horas de las legales o la retención de depósitos a cambio del empleo.

**Principio N°5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.**

El trabajo infantil priva a los niños de su infancia y de su dignidad, se les priva en muchos casos de su educación y hasta pueden ser separados de sus familias. Tienen más posibilidades de ser analfabetos y no llegar a adquirir nunca los conocimientos necesarios para conseguir un empleo. El trabajo infantil se produce a causa de las presiones que ejerce la pobreza y el desarrollo insuficiente, pero también simplemente como el resultado de la explotación y existe tanto en la economía legal como la ilegal.

Las empresas deberían asumir como objetivo la abolición del trabajo infantil dentro de sus esferas de influencia.

**Principio N°6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.**

La definición de la discriminación en el empleo es cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo o de ocupación realizadas por razón de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracto social. Puede basarse también en la discapacidad física o mental, excepto que las condiciones de exigencia inherentes al trabajo no permitan que la persona esté en condiciones de realizarlo.

**Principio N°7. Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.**

Adopción de medidas preventivas, salvaguardia de un espacio ecológico lo que implica no hacer un mal uso de los recursos, tener en cuenta los riesgos de las generaciones futuras si se ponen en riesgo ecosistemas de vida esenciales, asumir la obligación moral de proteger el entorno, promover los derechos intrínsecos del medio ambiente permitiendo que los procesos naturales funcionen de manera tal que se conserven los ecosistemas vitales para el planeta.

**Principio N°8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental**

Dado el papel cada vez más importante que desempeña el sector privado en cuestiones de gobierno mundial, se demanda que las empresas desarrollen sus actividades de una manera que no solo se traduzca en un mayor desarrollo económico y social, sino que también garantice la protección ambiental.

**Principio N°9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.**

Se consideran tecnologías respetuosas del medio ambiente aquellas que protegen el mismo, contaminan menos, hacen una utilización eficiente y sostenible de los recursos, reciclan sus vertidos y productos, manejan de manera aceptable los residuos, funcionando como sistemas integrales que mejoran el funcionamiento de la organización y la gestión medioambiental.

**Principio N°10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.**

El 24 de Junio de 2004, durante la Cumbre de Líderes del Pacto Global, el Secretario General Kofi Annan<sup>5</sup> declaró la necesidad de incluir este decimo principio contra la corrupción, reflejando también la actitud adoptada al respecto por la Convención de la ONU, de esta manera el Pacto Global quedó mejor posicionado para tratar uno de los más complicados obstáculos para el crecimiento y el desarrollo.

La Corporación Financiera Internacional promueve la inversión sostenible del sector privado en países en desarrollo y con ello busca contribuir a reducir la pobreza y mejorar la vida de las personas. La CFI es miembro del Grupo del Banco Mundial y tiene su sede en Washington, DC. Adhiere al objetivo principal de las instituciones del Grupo del Banco Mundial, el cual consiste en mejorar la calidad de la vida en los países en desarrollo que son miembros de la institución. Fundada en 1956, es la fuente multilateral más grande de préstamos e inversiones en capital para proyectos del sector privado en el mundo en desarrollo. Promueve el desarrollo sostenible principalmente mediante: El financiamiento de proyectos del sector privado, el apoyo a empresas privadas de los mercados emergentes para movilizar recursos en los mercados financieros internacionales, la prestación de asesoría y la asistencia técnica a empresas y gobiernos.

La CFI está especialmente capacitada para promover el desarrollo económico fomentando el crecimiento de empresas productivas y mercados de capital eficaces en sus países miembros. En tal contexto, el trabajo de asesoría a gobiernos contribuye a crear las condiciones propicias para estimular el flujo de ahorro e inversión privados tanto nacionales como extranjeros. Solamente participa de una inversión cuando su contribución puede complementar el papel que desempeñan los operadores del mercado. En consecuencia, su función es catalizadora, a modo de estimular y movilizar el financiamiento privado demostrando que las inversiones pueden ser rentables aun en entornos arriesgados. La CFI opera sobre la base de términos comerciales y por ello invierte exclusivamente en proyectos que prometen ser rentables.

---

<sup>5</sup>Kofi Atta Annan (n. Kumasi, Ghana, 8 de abril de 1938) fue el séptimo Secretario General de las Naciones Unidas, cargo que ocupó entre 1997 y 2006, y fue galardonado, junto a la ONU, con el Premio Nobel de la Paz de 2001.

## Principios de Ecuador<sup>6</sup>

El 4 de junio de 2003, diez bancos líderes de siete países anunciaron la adopción de los "Principios de Ecuador", una serie de directrices elaboradas con la CFI y asumidas de manera voluntaria por los bancos para la gestión de temas sociales y ambientales en relación con el financiamiento de proyectos de desarrollo. Los bancos aplican los principios de manera global al financiamiento de proyectos en todos los sectores industriales, incluidos la minería, el petróleo, el gas y la explotación forestal.

Para implementar los Principios de Ecuador, deben establecer políticas y procesos internos consecuentes con los mismos. Para adoptarlos, un banco debe comprometerse a otorgar préstamos sólo a aquellos proyectos cuyos patrocinadores puedan demostrar, a satisfacción del banco, su capacidad y disposición de cumplir con la totalidad de los procesos que buscan asegurar que los proyectos se desarrollen con responsabilidad social y de acuerdo con prácticas de gestión ambientalmente acertadas. Los bancos aplican los Principios de Ecuador a todos los préstamos destinados a proyectos con un costo de capital de US\$ 10 millones o más, y en todos los sectores industriales, además se aplicarán a todas las financiaciones de proyectos que abarquen la ampliación o mejora de instalaciones existentes en aquellos casos en que los cambios en la escala o el alcance puedan crear impactos ambientales y/o sociales importantes, o cambiar de forma significativa la naturaleza o el grado de un impacto ya existente.

En el marco de los Principios de Ecuador, los prestatarios se seleccionan sobre la base del proceso de selección ambiental y social de la CFI. Los bancos clasifican los proyectos como A, B o C (riesgo social o ambiental alto, mediano y bajo) con la ayuda de una terminología común. Para los proyectos A y B (riesgo social o ambiental alto y mediano), los prestatarios deben realizar una evaluación ambiental que aborde los temas ambientales y sociales identificados durante el proceso de clasificación. Luego de la consulta

---

<sup>6</sup>Fuentes: [www.ifc.org](http://www.ifc.org) y [www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com)



pertinente con las partes interesadas afectadas por el proyecto a nivel local, los proyectos de la categoría A y B, de ser necesario, deben preparar Planes de Gestión Ambiental que encaren la mitigación y monitoreo de los riesgos ambientales y sociales. El prestatario además debe demostrarle al banco que el proyecto cumple con las leyes del país receptor y con Las directrices de mitigación y prevención de la contaminación del Banco Mundial y la CFI para el sector industrial pertinente. Para proyectos en los mercados emergentes, el prestatario también debe demostrar que la evaluación ambiental ha considerado las Políticas de Salvaguarda de la CFI, las cuales entregan una guía en temas como hábitats naturales, pueblos indígenas, reasentamiento voluntario, seguridad de represas, explotación forestal y propiedad cultural.

### **Declaración de Principios:**

Las EPFIs (EquatorPrinciplesFinancialInstitutions), solo concederán préstamos a proyectos que se ajusten a los principios 1-9 que se señalan a continuación;

#### **Principio 1: Revisión y Categorización**

Cuando un proyecto es propuesto para financiación, la EPFI deberá categorizarlo de acuerdo a la magnitud de los impactos y riesgos potenciales en conformidad con los criterios de evaluación ambientales y sociales de la CFI.

#### **Principio 2: Evaluación Socio Ambiental**

Para cada proyecto evaluado, ya sea de la Categoría A o la Categoría B, el prestatario realizará un proceso de Evaluación Socio Ambiental para tratar, en la forma apropiada y a satisfacción de la EPFI, los impactos y riesgos sociales y ambientales relevantes del proyecto. Dicha evaluación además debe proponer medidas de mitigación y gestión pertinente y apropiada a la naturaleza y escala del proyecto.

#### **Principio 3: Normas Sociales y Ambientales Aplicables**

Para proyectos localizados en países que no son miembros de la OCDE<sup>7</sup> y aquellos localizados en países de la OCDE que no son designados como de

---

<sup>7</sup> La **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)** es una organización de cooperación internacional, compuesta por 34 estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales. Fue fundada en 1960 y su sede central se encuentra en el Château de la Muette, en la ciudad de París (Francia).

Alto-Ingreso, según se define por la Base de Datos de Indicadores de Desarrollo del Banco Mundial, la evaluación referirá a la Política y Normas de Desempeño de la CFI aplicables al proyecto y las Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad para el sector de la industria correspondiente.

En los países miembros de la OCDE de Alto-Ingreso, los reglamentos, los requisitos del proceso de permisos y la opinión pública generalmente cumplen o exceden las exigencias de la Política y Normas de Desempeño de la CFI y las Guías Generales

sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad, en consecuencia, para evitar duplicación y hacer más expeditiva la revisión de estos proyectos por parte de las EPFIs, el cumplimiento exitoso de un proceso de Evaluación bajo y en conformidad con la legislación local o nacional, se considera como un sustituto aceptable para la Política y Normas de Desempeño de la CFI y Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad y otras exigencias adicionales que se detallan en los principios 4, 5 y 6. Sin embargo, para 15 estos proyectos, la EPFI de todas formas debe categorizar y revisar el proyecto en conformidad con los principios 1 y 2.

El proceso de evaluación en ambos casos deberá referirse al cumplimiento de las leyes, reglamentos y permisos relativos a materias sociales y ambientales del país en el que se desarrolle el proyecto.

#### **Principio 4: Plan de Acción y Sistema de Gestión**

Para todos los proyectos de la Categoría A y la Categoría B localizados en países que no son miembros de la OCDE de Altos-Ingresos, el prestatario preparará un Plan de Acción el cual tratará las materias relevantes y contendrá las conclusiones de la evaluación. El Plan de Acción describirá y priorizará las acciones de mitigaciones específicas que sean necesarias para manejar los impactos y riesgos identificados en la Evaluación. Los prestatarios considerarán, mantendrán o establecerán un Sistema de Gestión Social y Ambiental que trate la administración de estos impactos, riesgos y acciones correctivas que se requieren para dar cumplimiento a las leyes y reglamentos sociales y ambientales del país anfitrión aplicables y de la Política y Normas de Desempeño de la CFI y Guías Generales sobre Medio Ambiente, Salud y Seguridad aplicables, según defina el Plan de Acción.

### **Principio 5: Consulta y Divulgación**

Para todos los proyectos de la Cat. A y, según corresponda, los proyectos de la Cat. B localizados en países que no son miembros de la OCDE de Altos-Ingresos, el gobierno, prestatario o tercero experto consultará a las comunidades afectadas por el proyecto sin exclusiones.

Con el objeto de lograr esto, la documentación de la Evaluación y el Plan de Acción, o síntesis no técnicas de los mismos, serán puestos a disposición del público por el prestatario por un período mínimo razonable en el idioma local de las comunidades afectadas y en una forma culturalmente apropiada. El prestatario deberá tomar nota y documentar el proceso y los resultados de la consulta, incluyendo cualquier acción acordada que resulte de la misma. Para proyectos con impactos sociales y ambientales adversos, la divulgación deberá ocurrir tempranamente en el proceso de Evaluación y en cualquier caso antes del inicio de la construcción del proyecto y de manera continuada.

### **Principio 6: Mecanismo de Quejas**

Para todos los proyectos de Cat. A y, según corresponda, los proyectos de Cat. B localizados en países no miembros de la OCDE de Altos-Ingresos, para garantizar que la consulta, divulgación y participación comunitarias continúe a través del período de construcción y operación del proyecto, el prestatario deberá establecer un mecanismo de quejas proporcional a los riesgos e impactos adversos del proyecto, como parte del sistema de gestión. Esto permitirá al prestatario recibir y facilitar la resolución de inquietudes y reclamos acerca del desempeño social y ambiental del proyecto, presentados por individuos o grupos de entre las comunidades afectadas por el mismo. El prestatario deberá informar a las comunidades afectadas acerca del mecanismo durante el curso de su proceso de participación comunitaria y asegurarse de que el mismo aborde las inquietudes a la brevedad empleando un proceso comprensible y transparente que sea culturalmente apropiado y de fácil acceso para todos los segmentos de las comunidades involucradas.

### **Principio 7: Revisión Independiente**

Para todos los proyectos de la Cta. A y, según corresponda, los proyectos de la Cat. B, un experto social o ambiental independiente deberá revisar la Evaluación, Plan de Acción y la documentación del proceso de consulta con el

objeto de asesorar debidamente a la EPFI y evaluar el cumplimiento con los Principios de Ecuador.

### **Principio 8: Compromisos contractuales**

La incorporación de obligaciones en un contrato es uno de los pilares de los Principios de Ecuador. Para los proyectos Cat A y B, el prestatario deberá comprometerse a través de los documentos de financiación a:

- a) Cumplir con las leyes, reglamentos y permisos sociales y ambientales del país de acogida en todos los aspectos importantes.
- b) Cumplir con el Plan de Acción (en aquellos casos en que sea aplicable) durante la construcción y operación del proyecto en todos los aspectos importantes.
- c) Proporcionar informes periódicos en un formato acordado en las EPFIs (la frecuencia de los informes debe ser proporcional a la severidad de los impactos o en la forma exigida por ley, pero no menos que anual), preparados por el personal interno o terceros expertos, que: documenten el cumplimiento con el 17 plan de acción y proporcionen evidencia del cumplimiento de leyes, reglamentos y permisos sociales y ambientales del país de acogida.
- d) El abandono del proyecto y sus instalaciones, en aquellos casos en que sea aplicable y apropiado, en conformidad con un plan de cierre de actividades acordado.

En aquellos casos en que un prestatario no se encuentre en situación de cumplimiento con sus compromisos sociales y ambientales, las EPFIs trabajaran con el prestatario para hacer que regrese al cumplimiento en la medida que sea posible y si el prestatario deja de restablecer el cumplimiento dentro de un periodo de gracia acordado, las EPFIs se reservan el derecho a tomar medidas resarcitorias en la forma en que lo consideren apropiado.

### **Principio 9: Seguimiento Independiente y Provisión de Información.**

Para garantizar el seguimiento y la provisión de información continuados a lo largo de la vida del préstamo, las EPFIs deberán, para la totalidad de los proyectos de la Cat. A y, según corresponda, los proyectos de la Cat. B, designar un experto ambiental y/o social independiente, o exigir que el prestatario contrate expertos externos calificados y experimentados para verificar la información de seguimiento y compartirla con las EPFIs.

### **Principio 10: Presentación de los informes de la EPFI**

Cada EPFI que adopte los Principios de Ecuador se compromete a informar en forma pública al menos una vez al año, acerca de sus procesos y experiencia de la aplicación de los Principios, tomando en cuenta las consideraciones de confidencialidad apropiadas.

En Argentina, el único banco que adhiere a los Principios de Ecuador es Banco Galicia, si bien varios bancos con presencia en el país lo hacen a través de sus casas matrices, como por ejemplo Santander, HSBC, En Argentina, el único banco que adhiere a los Principios de Ecuador es Banco Galicia, si bien varios bancos con presencia en el país lo hacen a través de sus casas matrices, como por ejemplo Santander, HSBC, BBVA, Citigroup, Do Brasil, Itaú, Societe Générale y Standard Bank

#### **.Principios Wolfsberg – Wolfsberg Group<sup>8</sup>**

*“En los últimos años, los esfuerzos internacionales para combatir el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas han ido cobrando cada vez una importancia mayor. Se trata de problemas globales que no amenazan sólo la seguridad, sino que también comprometen la estabilidad, la transparencia y la eficiencia de los sistemas financieros, además de entorpecer la prosperidad económica”* Banco Mundial, Grupo Contra el Blanqueo de Capitales y la financiación de actividades Terroristas.

En el contexto actual nos parece sumamente relevante mencionar iniciativas que no solo están asociadas a la responsabilidad de las entidades financieras al momento de prestar, sino también al momento de captar fondos asegurándose de la procedencia lícita de los mismos. El Grupo Wolfsberg es una asociación de once bancos globales formada en el año 2000 en Suiza, integrada por Grupo Santander, HSBC, Citigroup, Societe Générale, Bank of Tokio, Barclays, CreditSuisse, Goldman Sachs, UBS, J. P. Morgan Chase y Deutsche Bank, con el objetivo de desarrollar estándares de la industria financiera de servicios y productos relacionados, para conocimiento del cliente,

---

<sup>8</sup>Fuente: [www.wolfsberg-principles.com](http://www.wolfsberg-principles.com)

Anti-Lavado de Dinero y Contra las políticas de financiamiento del terrorismo. Con el asesoramiento de funcionarios de Transparencia Internacional<sup>9</sup> y de la Universidad de Basilea en Octubre del 2000 publican las **Directrices Globales sobre Prevención de Blanqueo de Capitales para la Banca Privada**, las cuales fueron revisadas en el 2002 y nuevamente en el 2012. En el año 2002 publicaron su **Declaración de Wolfsberg sobre la Supresión de la Financiación del Terrorismo** y los **Principios Wolfsberg sobre la Prevención del Blanqueo de Capitales para la Banca Corresponsal**. En el 2006 publicaron varios documentos orientados a definir procesos de aplicación en los diferentes ámbitos bancarios, en estos documentos se refleja la necesidad de llevar a cabo un seguimiento apropiado de las operaciones y del conocimiento de los clientes para identificar operaciones sospechosas, así como la necesidad de informar sobre las mismas a la autoridades competentes, los mismos sirvieron de guía tanto a entidades financieras como a entes reguladores. En el 2007, en colaboración con Transparencia Internacional, el Grupo Wolfsberg emite su Declaración contra la Corrupción, donde enuncian una serie de medidas para prevenir el uso indebido de las operaciones bancarias y la corrupción en las entidades.

### **Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente – Iniciativa Financiera (UNEP – FI)<sup>10</sup>**

**United Nations Environment Programme - Finance Initiative** es una asociación formada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Sector Financiero Global. La iniciativa surge en 1991, cuando un grupo de bancos comerciales entre los que podemos destacar al Deutsche Bank, HSBC y Royal Bank o Canadá, une fuerzas con UNEP para involucrar la agenda ambiental dentro de la industria bancaria. Hoy con más de 200 instituciones financieras vinculadas, entre ellas a partir del 2011 el Banco Galicia, es una de las iniciativas sectoriales con mayor adhesión.

---

<sup>9</sup> **Transparencia Internacional (TI)** es una organización internacional dedicada a combatir la corrupción política, teniendo como herramienta principal la divulgación de información. Fue fundada en 1993 y tiene su sede en Berlín, Alemania.

<sup>10</sup> **Fuente:** [www.unepfi.org](http://www.unepfi.org)

**Declaración de Compromiso de las Instituciones Financieras sobre el Desarrollo Sostenible** Nosotros, los miembros del sector de servicios financieros reconocemos que el desarrollo económico debe ser compatible con el bienestar humano y un medio ambiente sano. Ignorar esto es correr el riesgo de aumento de los costos sociales, ambientales y financieros. Además, reconocemos que el desarrollo sostenible es una responsabilidad colectiva de los gobiernos, empresas e individuos. Estamos comprometidos a trabajar en conjunto hacia objetivos comunes de sostenibilidad.

**1. Compromiso con el Desarrollo Sostenible**

**1.1** Consideramos el desarrollo sostenible - se define como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades - como un aspecto fundamental de la gestión empresarial.

**1.2** Consideramos que la mejor forma de avanzar hacia el desarrollo sostenible consiste en dejar que los mercados actúen dentro de un marco adecuado de instrumentos económicos y reglamentos eficaces en relación al costo. A los gobiernos de todos los países les incumbe el liderazgo en el establecimiento y la imposición de prioridades y valores ambientales comunes a largo plazo.

**1.3** Consideramos que las instituciones financieras contribuyen de forma importante al desarrollo sostenible, a través de su interacción con otros sectores económicos y de los consumidores ya sea a través de su propia financiación, de inversiones y actividades comerciales.

**1.4** Reconocemos que el desarrollo sostenible es un compromiso institucional y una parte integral de nuestra visión tanto de buena ciudadanía corporativa y los fundamentos de las buenas prácticas comerciales.

**2. Gestión de la Sostenibilidad**

**2.1** Apoyamos un enfoque de precaución en las cuestiones ambientales y sociales, que se esfuerza por anticipar y prevenir los posibles impactos negativos sobre el medio ambiente y la sociedad.

**2.2** Se cumplirá con todas las regulaciones aplicables locales, nacionales e internacionales sobre temas ambientales y sociales. Más allá del cumplimiento, vamos a trabajar hacia la integración de las consideraciones ambientales y sociales en las operaciones y decisiones de negocios en todos los mercados.

**2.3** Reconocemos que la identificación y cuantificación de los riesgos ambientales y sociales deben ser parte del proceso normal de evaluación y

gestión de riesgos, tanto en operaciones nacionales como internacionales. **2.4** Se procurará llevar a cabo las mejores prácticas en la gestión del medio ambiente, incluida la eficiencia energética y del agua, el reciclaje y reducción de residuos. Vamos a tratar de establecer relaciones comerciales con clientes, socios, proveedores y subcontratistas que sigan elevados estándares ambientales. **2.5** Tenemos la intención de actualizar nuestras prácticas periódicamente para incorporar los avances pertinentes en la gestión de la sostenibilidad. Alentamos a la industria para llevar a cabo la investigación correspondiente. **2.6** Reconocemos la necesidad de realizar revisiones periódicas internas y medir nuestro progreso en relación con nuestros objetivos de sostenibilidad. **2.7** Reconocemos la necesidad de que el sector de los servicios financieros contribuya para adaptar y desarrollar productos y servicios que promuevan los principios del desarrollo sostenible.

**3. Sensibilización y Comunicación**

**3.1** Se recomienda que las instituciones financieras desarrollen y publiquen una declaración de su política de sostenibilidad e informen periódicamente sobre las medidas que hayan adoptado para promover la integración de las consideraciones ambientales y sociales en sus operaciones. **3.2** Nos comprometemos a compartir información relevante con los clientes, en su caso, para que puedan fortalecer su propia capacidad para reducir los riesgos ambientales y sociales y promover el desarrollo sostenible. **3.3** Se fomentará la apertura y el diálogo en relación con las cuestiones de sostenibilidad con las partes interesadas pertinentes, incluidos los accionistas, empleados, clientes, reguladores, encargados de formular políticas y el público. **3.4** Vamos a trabajar con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) para promover los principios y objetivos de esta Declaración, y buscar el apoyo activo del UNEP en el suministro de información pertinente sobre el desarrollo sostenible. **3.5** Se alentará a otras instituciones financieras para apoyar esta Declaración. Estamos comprometidos a compartir con ellos nuestras experiencias y conocimientos con el fin de extender las mejores prácticas. **3.6** Reconocemos la importancia de otras iniciativas en el sector de los servicios financieros en el envío de los fines y objetivos de financiación sostenible y trataremos de ayudar a este tipo de iniciativas en forma adecuada. **3.7** Vamos a trabajar con el UNEP



periódicamente para revisar el éxito en la aplicación de esta Norma y esperamos que todos los signatarios de lograr avances reales.

## **Global Reporting Initiative (GRI)<sup>11</sup>**

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo **Marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad**, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo, el mismo incluye la Guía para la elaboración de Memorias, y establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social.

La última guía publicada por GRI es la G3 del año 2008 y cuenta con un suplemento sectorial para servicios financieros.

El objetivo de la Guía G3, es establecer un modelo común para la comunicación de la información económica, ambiental y social de una empresa, que permita:

§ Comparar el desempeño de una organización a lo largo de los años.

§ Comparar el desempeño de dos organizaciones, que pueden estar ubicadas en puntos geográficos o contextos muy diversos o, incluso, que pueden pertenecer a industrias muy diferentes, bajo criterios comunes.

La Guía G3 establece tanto los principios que deben guiar la elaboración de un Informe de Sostenibilidad (IS) como los estándares para reportar la información relacionada con el desempeño económico, social y ambiental de una organización.

Para determinar el contenido de un IS, las organizaciones deberán tener en cuenta los principios de materialidad, inclusión de los grupos de interés, contexto de sustentabilidad y completitud. Para definir la calidad del IS, la

---

<sup>11</sup>Fuente: [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

información incluida deberá ser balanceada, comparable, exacta, correspondiente al mismo ejercicio fiscal

y clara. Por último, las organizaciones deberán hacer referencia, dentro del Informe, a cómo se establecieron los límites de la información reportada (en cuanto a alcance geográfico, por ejemplo).

En cuanto a la información en sí, la Guía G3 indica que las organizaciones deben presentar datos sobre la estrategia y actividades de la organización en tres dimensiones de la gestión: económica, social y ambiental. Además, la Guía requiere que las organizaciones informantes reporten **indicadores de desempeño** relacionados con:

### **Dimensión Económica**

- Desempeño económico.
- Presencia en el mercado.
- Impactos económicos indirectos.

### **Dimensión Ambiental**

- Uso de materiales.
- Uso de energía.
- Uso de agua.
- Biodiversidad.
- Emisiones, vertidos y residuos.
- Productos y servicios.
- Cumplimiento normativo.
- Transporte.
- Inversión ambiental.

### **Dimensión Social**

#### **Prácticas laborales y ética del trabajo.**

- Empleo.
- Relación empresa-trabajadores.

- Salud y seguridad en el trabajo.
- Formación y educación.
- Diversidad e igualdad de oportunidades.

#### **Derechos humanos.**

- Prácticas de inversión y abastecimiento.
- No discriminación.
- Libertad de asociación y convenios colectivos.
- Explotación infantil.
- Trabajos forzados.
- Prácticas de seguridad.
- Derechos de los indígenas.

#### **Sociedad.**

- Programas para la comunidad.
- Corrupción.
- Política pública.
- Comportamiento de competencia desleal.
- Cumplimiento normativo.

#### **Responsabilidad sobre productos.**

- Salud y seguridad del cliente.
- Etiquetado de productos y servicios.
- Comunicaciones de marketing.
- Privacidad del cliente.
- Cumplimiento normativo.

En función de los indicadores que cada organización elija reportar, las empresas pueden declarar que su IS cumple con los requerimientos de la Norma GRI G3 en tres niveles: A, B y C. Habitualmente, las empresas comienzan a reportar en un Nivel C y, en la medida en la que el proceso de

elaboración del Informe se convierte en sistemático, incorporan nuevos indicadores para avanzar progresivamente hacia los niveles B y A.

En Argentina utilizan esta herramienta para sus reportes empresas como Telefónica (nivel A+), Gas Natural Ban (nivel A+), Banco Galicia (nivel B+), Kimberly Clark (nivel B), Renault, Toyota, Sancor Seguros y Mapfre todos con nivel C.

### **ISO 26000 Responsabilidad Social<sup>12</sup>**

ISO 26000 es una Guía internacional ISO<sup>13</sup> en Responsabilidad Social. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para ser utilizada como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO 14001:2014

El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera 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. En parte, esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y un buen gobierno de las organizaciones. En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversos grupos de interés. Por esta razón, ISO 26000 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.

---

<sup>12</sup>Fuente: [www.iso26000latam.org](http://www.iso26000latam.org)

<sup>13</sup>Organización Internacional de Normalización (ISO)

Proporciona una guía para todo tipo de organización, independientemente de su tamaño o ubicación, sobre:

1. Conceptos, términos y definiciones relacionadas con la responsabilidad social
2. Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
3. Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social
4. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
5. Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y a través de sus políticas y prácticas dentro de su esfera de influencia
6. Identificación e involucramiento con las partes interesadas
7. Comunicación de los compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

## **Principios de la Responsabilidad Social en ISO 26000**

### **Rendición de cuentas**

La rendición de cuentas implica la obligación para la Dirección de tener que responder a quienes controlan los intereses de la organización y para la organización de tener que responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas por el impacto global de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente también implica que el grado en que la organización debe responder ante aquellos afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, varía de manera acorde con la naturaleza del impacto y las circunstancias.

### **Transparencia**

Una organización debería revelar de forma clara, precisa y completa y en un grado razonable y suficiente la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que es responsable, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. Esta información debería estar fácilmente disponible y ser directamente accesible y entendible para aquellos que se han visto o podrían verse afectados de manera significativa por

la organización. Debería ser oportuna y basada en hechos y presentarse de manera clara y objetiva, para permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de la organización producen sobre sus respectivos intereses.

El principio de transparencia no exige que la información protegida por derechos de propiedad se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información privilegiada o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas.

### **Comportamiento Ético**

El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas.

### **Respeto a los intereses de los Stakeholders**

Aunque los objetivos de la organización podrían limitarse a los intereses de sus dueños, socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamos o intereses específicos que deberían tenerse en cuenta. Colectivamente, estas personas o grupos constituyen las partes interesadas de una organización.

### **Respeto al Principio de Legalidad**

En el contexto de la responsabilidad social, el respeto al principio de legalidad implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Esto implica que una organización debería dar los pasos necesarios para conocer las leyes y regulaciones aplicables, para informar a aquellos dentro de la organización de su obligación de observar e implementar esas medidas.

### **Respeto a la normativa internacional de comportamiento**

En situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionen las salvaguardas ambientales o sociales adecuadas, una organización debería esforzarse por respetar, como mínimo, la normativa internacional de comportamiento.

En países donde la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento, una organización debería esforzarse por respetar tales normas en la mayor medida posible.

En situaciones en las que la ley o su implementación entran en conflicto con la normativa internacional de comportamiento y en las que el hecho de no cumplir con esa normativa implique consecuencias significativas, una organización debería, en la medida en que sea posible y adecuado, revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción.

### **Respeto a los Derechos Humanos**

Una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer, tanto su importancia como su universalidad.

En situaciones donde los derechos humanos no se protegen, dar pasos para respetar los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones, y en situaciones en las que la ley o su implementación no proporcionan la protección adecuada de los derechos humanos, acatar el principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento.

### **Social Accountability Internacional – SA 8000<sup>14</sup>**

Social Accountability International (SAI) es una organización independiente, no gubernamental y sin fines de lucro que promueve los derechos humanos de los trabajadores por medio de la ejecución de su Norma SA8000.

La Norma SA8000 se basa en los principios de los convenios de la OIT, la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de Derechos Humanos.

SA8000 es una norma de tipo procesal y certificable que integra nueve elementos fundamentales: trabajo infantil, trabajo forzoso, seguridad y salud, libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias, horas de trabajo, remuneración y sistemas de gestión. Los requisitos de la norma SA8000 se aplican universalmente, independientemente del tamaño de una empresa, su situación geográfica o sector industrial.

---

<sup>14</sup>Fuente: [www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)

## **Institute of Social and Ethical Accountability – AA1000<sup>15</sup>**

AccountAbility es una organización creada en Londres en 1995 con la finalidad declarada de “Desarrollar nuevas herramientas y formas de pensar que le permitan a las personas y a las organizaciones responder mejor a los desafíos globales”

Si bien su trabajo está sumamente relacionado a la RSE, la organización ha comenzado a trabajar además en áreas como la Competitividad Responsable, Efectividad de Asociación, Gestión Colaborativa, Relación con los Stakeholders, Aseguramiento de la Sustentabilidad y la Presentación de Informes.

### **Serie AA1000**

La serie AA1000 se compone de tres normas (AA1000SES, AA1000APS y AA1000AS), las únicas reconocidas internacionalmente, referentes a accountability (aseguramiento) y basadas en la relación con los grupos de interés.

**AA1000APS** es una norma de procedimiento que garantiza la calidad transparente de las rendiciones de cuentas, evaluaciones y divulgación sobre aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial. Los métodos describen los procesos y las interacciones entre la planificación, contabilidad, auditoría y difusión. Especifica los procesos que debe llevar a cabo una organización para responder por sus acciones, pero no por los niveles de desempeño que la empresa deberá alcanzar en los indicadores sociales, ambientales y económicos. Implica transparencia ante los

Stakeholders, ser responsable ante los actos y omisiones de la organización y el cumplimiento de los requerimientos legales en relación con las políticas y difusión empresarial.

**AA1000SES** StakeholderEngagement Standard, publicada en su versión final en el 2011, sirve a la organización como marco de gestión para el diseño, implementación, evaluación y comunicación con sus grupos de interés. Es la única norma internacional monográfica que indica los pasos que una organización debe seguir para fomentar el compromiso con sus grupos de interés y así poder beneficiarse de su aplicación en el esfuerzo de una

---

<sup>15</sup>Fuente: [www.accountability.org](http://www.accountability.org)



organización para ser sostenible. Se trata de establecer requisitos básicos a seguir para desarrollar el compromiso entre la organización y sus Stakeholders, enfocados a una relación positiva que lleve a la satisfacción de todas las partes.

**AA1000AS** es un estándar de aplicación general para evaluar, atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias. Asimismo, provee de orientación sobre los elementos clave del proceso de aseguramiento.

## **ETHOS<sup>16</sup>**

Creado en Brasil en 1998 por un grupo de empresarios y ejecutivos del sector privado, el Instituto Ethos es un centro de organización del conocimiento, el intercambio de experiencias y el desarrollo de herramientas para ayudar a las empresas a analizar sus prácticas de gestión y profundizar su compromiso con la responsabilidad de un desarrollo social y sostenible. Esta organización no gubernamental fue creada con la misión de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a gestionar sus negocios de forma socialmente responsable, teniendo como principal interés el establecimiento de estándares éticos en las relaciones con empleados, clientes, proveedores, comunidad, accionistas, poder público y el medio ambiente. Sus 1.367 miembros - empresas de diferentes sectores y tamaños – suman una facturación anual que representa el 35% del PIB de Brasil y emplean a más de 2 millones de personas. El Instituto Ethos trabaja en cinco líneas de acción. 1. La expansión del movimiento de responsabilidad social corporativa. 2. Profundización de las prácticas de RSE - Indicadores 3. Influencia en los mercados y sus jugadores más importantes, con el fin de crear un entorno favorable para la práctica de la RSE. 4. Coordinar el movimiento de las políticas públicas de RSE. 5. Producción de información a través de la encuesta anual de Responsabilidad Social Corporativa – Percepción del consumidor y tendencias.

---

<sup>16</sup>Fuentes: [www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br) – [www.plarse.org](http://www.plarse.org)

## Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresaria (Plarse)

Los **Indicadores Ethos de RSE**, lanzados en Brasil en 2000, son una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión en lo que se refiere a la incorporación de prácticas de responsabilidad social empresarial a la planificación estratégica y el monitoreo y desempeño general de la empresa. Se trata de un instrumento de autoevaluación y aprendizaje exclusivamente para uso interno en la empresa y está organizado en siete temas: Valores, Transparencia y Gobernanza; Empleados; Medio Ambiente; Proveedores; Consumidores y Clientes; Comunidad; Sociedad y Gobierno.



La experiencia de utilización de estos indicadores en Brasil ha servido de referencia para que otras organizaciones de RSE en otros países de América Latina desarrollen sus propios indicadores y, a partir de esas experiencias, el proyecto forma parte del Plarse, logrando así que se utilice un único modelo de indicadores de RSE en los países que integran el programa. Para ello, los indicadores han sido formateados de tal manera que contemplen tanto los aspectos comunes al contexto latinoamericano como las realidades específicas del contexto de cada país.

La herramienta se está implementando en un trabajo conjunto entre las organizaciones de RSE locales, con el apoyo técnico del Instituto Ethos. Las preguntas serán formuladas de tal modo que se pueda identificar la parte del contenido general, aplicable a todos los países, y la parte local, aplicable al contexto específico de cada país.

Al Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial se han sumado organizaciones como el IARSE (Argentina), CoboRSE (Bolivia),

UniRSE (Nicaragua), ADEC (Paraguay) y Perú 2021 (Perú), mientras se trabajan los indicadores locales para Colombia o Ecuador (CERES).

### **FORETICA – Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE21<sup>17</sup>**

Forética es una red global de organizaciones y profesionales implicados en el desarrollo de la Responsabilidad Social, que tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible.

Es organización firmante de la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas, aliado estratégico desde el 2003 de Social Accountability Internacional (SAI) y miembro como OrganizationalStakeholder de Global Reporting International (GRI)

En Europa, en 2005 ingresó como socio español de CSR Europe y en 2008 pasó a formar parte de su Consejo de Administración. CSR Europe es la red europea de empresas que lidera la promoción de la RSE, aglutinando en su red de socios a más de 1.800 empresas. Colabora además desde el año 2001 con la Comisión Europea, es socio miembro de Eurosif (European Social InvestmentForum), organización europea con sede en París que trabaja para fomentar la Inversión Socialmente Responsable y la sostenibilidad a través de los mercados financieros, y es uno de los 100 miembros institucionales de EuropeanAcademy of Business in Society (EABIS), que constituye una alianza entre empresas, escuelas de negocios e instituciones académicas.

El Latinoamérica, a partir del 2006 tiene presencia en nuestro país a través de Forética Argentina y en el 2009 se asoció con el Instituto de Responsabilidad Social Empresarial del Ecuador (IRSE).

### **SGE 21**

La Norma de Empresa SGE 21 es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo que permite, de manera voluntaria, auditar

---

<sup>17</sup> Fuente: [www.foretica.org](http://www.foretica.org) – SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, 2008

procesos y alcanzar una certificación en Gestión Ética y Responsabilidad Social.

Parte de modelos consolidados como los de calidad y medioambiente, a los que enriquece a través de una visión multistakeholder. De esta manera sistematiza las relaciones con

9 áreas de gestión, para los que establece unos criterios que son desarrollados por un Código de Conducta y supervisados por un Comité de Ética.

### Áreas de gestión:

1. **Alta Dirección.** Pretende, fundamentalmente, impulsar el cambio organizativo mediante la elaboración de un plan de Responsabilidad. El establecimiento de una Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, un Código de Conducta, una Política Anticorrupción y la creación de un Comité de Ética/Responsabilidad Social, que garantice el cumplimiento de los compromisos adoptados.

2. **Clientes.** El objetivo es velar por la honestidad de la relación comercial y garantizar las características del producto velando por la satisfacción del cliente. La protección de públicos vulnerables, la accesibilidad de los productos o servicios ofrecidos y la incorporación de criterios de Responsabilidad Social en la fase de I+D, son algunos de los requisitos.

3. **Proveedores.** Las organizaciones definirán unos criterios de compras responsables en base a los cuales evaluarán y seleccionarán a sus proveedores. En la medida de lo posible se pretende que las organizaciones responsables fomenten buenas prácticas entre sus proveedores.

4. **Personas que integran la organización.** Partiendo del cumplimiento de los Derechos Humanos y pasando por aspectos como la igualdad, conciliación, salud y seguridad laboral y formación, este apartado tiene como objetivo la creación de un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas.

5. **Entorno social.** Destaca la importancia de conocer y evaluar los impactos, tanto positivos como negativos, que la organización genera en su entorno social así como la transparencia en las relaciones con el mismo.

6. **Entorno ambiental.** El compromiso de prevención de la contaminación, la gestión de los impactos ambientales asociados a la actividad y la comunicación de los indicadores ambientales de la organización son algunos de los ejemplos.
7. **Inversores.** En este punto, la norma se centra en el buen gobierno y la transparencia financiera de la organización.
8. **Competencia.** Trata de fomentar la competencia leal y la resolución de conflictos por medio de arbitraje. Impulsa la cooperación y establecimiento de alianzas entre organizaciones competidoras.
9. **Administraciones Públicas.** La norma va más allá de las exigencias legales tratando de crear vías de colaboración entre la organización y la administración.

### **Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)<sup>18</sup>**

Dentro del ámbito local, nos parece importante destacar al Instituto Argentino de Responsabilidad Empresaria (IARSE). El mismo fue fundado en el año 2002 con la misión de “promover y difundir el concepto y la práctica de la RSE, para impulsar el desarrollo sustentable en Argentina”

Se trata de una organización privada, sin fines de lucro, con sede en la ciudad de Córdoba, que hoy cuenta con un grupo de más de 110 importantes empresas que colaboran con el cumplimiento de su misión institucional, entre ellas y en relación a nuestro trabajo sobre el sistema financiero, podemos mencionar al Banco Galicia, Banco Patagonia, Citibank, Banco Macro y Provencred.

El Instituto crea valor para las empresas y la sociedad trabajando junto al mundo de los negocios y generando herramientas de gestión, redes y mecanismos de información e intercambio de experiencias, por ejemplo a través de los índices Ethos. Promueve además la colaboración mutua entre las compañías y un intercambio de mejores prácticas.

---

<sup>18</sup>Fuente: [www.iarse.org](http://www.iarse.org)

## **Legislación Argentina sobre RSE**

Actualmente en Argentina no existe legislación consolidada sobre la RSE, si bien, se presentaron dos proyectos de Ley en el 2011, uno a nivel Nacional y otro en la Provincia de Buenos Aires, y uno más en Abril del 2012 que trata particularmente sobre la Obligatoriedad del Balance Social para empresas estatales o con participación accionaria.

Considerando la legislación vigente podemos encontrar que existen diferentes organismos de contralor que impulsan la adopción de la RSE

### **Ley de Régimen Laboral 25877**

En su artículo 25 establece que las empresas que ocupen a más de 300 empleados deberán elaborar anualmente un balance social que recoja información sistematizada relativa a condiciones de trabajo y empleo, costo laboral y prestaciones sociales a cargo de la empresa. Este documento será girado por la empresa al sindicato con personería gremial y una copia será depositada en el Ministerio de Trabajo y Empleo y Seguridad Social, que será considerada estrictamente confidencial.

El Balance Social debe incluir: Balance de la empresa, cuentas de ganancias y pérdidas, notas complementarias, anexos y memoria del ejercicio; estado de evolución económica y financiera de la empresa y del mercado en el que actué; incidencia del costo laboral; evolución de la masa salarial promedio y su distribución de acuerdo a niveles y categorías; evolución de la dotación del personal y distribución del tiempo de trabajo; rotación del personal por edad y sexo; capacitación; personal efectivizado; régimen de pasantías y prácticas rentadas; estadísticas sobre accidentes de trabajo y enfermedades inculpables; tercerizaciones y subcontrataciones efectuadas.

### **Ley 2594 CABA - Balance de Responsabilidad Social y Ambiental (BRSA)**

El objeto de la ley es la promoción de comportamientos social y ambientalmente responsables y sustentables por parte de las organizaciones. La presentación del BRSA será obligatoria para aquellas empresas que cuenten con una dotación de más de trescientos (300) trabajadores y asimismo tengan una facturación que supere, en el último año, los valores indicados para

medianas empresas en la Resolución SEPyME N° 147/06, concordantes y complementarias. De no superar estos límites, la presentación del BRSA será voluntaria. Los BRSA reflejarán los procedimientos internos que serán aplicables por las empresas y que satisfagan requisitos de ser objetivos, concretos y mensurables, trazables y auditables, serán públicos y de libre acceso por parte de la población. La presentación del BRSA será anual

Los requisitos elaborados por la autoridad de aplicación para la confección de los BRSA comprenderán condiciones de equidad, aspectos sociales y ambientales. El Ministerio de Producción será la autoridad de aplicación de la ley. La autoridad de aplicación tomará como referencia a fin de determinar los indicadores correspondiente a los BRSA la información mínima de los lineamientos e indicadores desarrollados por el Instituto ETHOS (Brasil) o bien los estándares AA 1000 - Accountability (del Institute of Social and Ethical Accountability -Gran Bretaña) y Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G3.

### **Comunicación “A” 5201 BCRA. Lineamientos para el gobierno societario en entidades financieras**

Este código de gobierno societario dictado en Mayo del 2011 por el Banco Central de la República Argentina, se refiere a la manera en la que el Directorio y la Alta Gerencia de una entidad financiera dirigen sus actividades y negocios, lo cual impacta de diferentes formas, por ejemplo: establecer las políticas para cumplir los objetivos societarios; asegurar que las actividades de la entidad cumplan con los niveles de seguridad y solvencia necesarios; definir los riesgos a asumir por la entidad; proteger los intereses de los depositantes; asumir sus responsabilidades frente a los accionistas y tener en cuenta los intereses de los "Stakeholders". Establece además lineamientos sobre el uso de los Comités para el tratamiento de diferentes cuestiones inherentes al negocio, las Auditorías internas, externas y diferentes controles internos, para las políticas de incentivos económicos al personal y sobre otras políticas organizacionales como la de Gestión de Riesgos o la Política de Transparencia.

## **Cierre del Marco Normativo**

Cada una de estas entidades o principios que se plantean dentro de este Marco Normativo de RSE incluyen acciones concretas para mejorar la gestión de riesgos en las compañías, promocionar las mejores prácticas e impulsar soluciones innovadoras en torno a los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, siempre trabajando con un lenguaje común, mediante la unificación de criterios a nivel internacional, de cómo gestionar y medir el impacto de las acciones y/o proyectos.

Los puntos comunes en todas estas iniciativas fueron la materialidad, la interrelación con las partes interesadas y la interdependencia que caracteriza a los negocios y la economía. Atrás quedo el discurso de lo social, lo económico y lo ambiental como cosas separadas; el desafío es resolver los problemas que se plantean para todas las variables en su conjunto; porque no hay un medioambiente separado de lo social ni de lo económico.



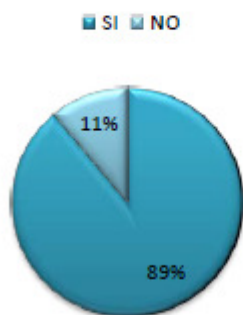
### 3 - ENCUESTA REGIONAL SOBRE LA INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS LATIIONAMERICANAS – UNEP FI

#### Énfasis en los aspectos medio ambientales – Junio 2012

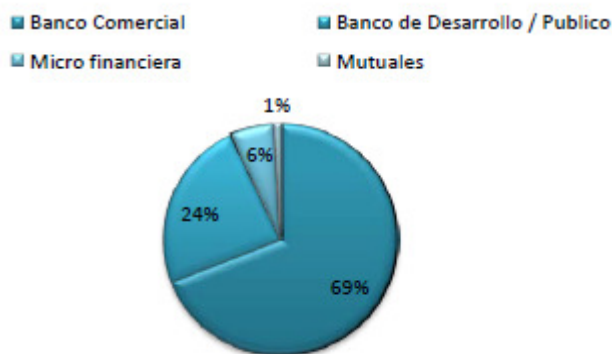
El presente estudio regional fue realizado por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) en colaboración con un grupo de trabajo conformado por 30 Instituciones Financieras de la región, entre ellas 3 bancos Argentinos, el Bango Galicia, Standard Bank y HSBC. La encuesta se realizó sobre unas 85 entidades financieras encuestadas en 19 países, que contestaron voluntariamente con el objetivo de presentar un análisis sobre la situación actual del mercado en relación a la sostenibilidad, incluyendo ejemplos de buenas prácticas que pueden servir de guía a otras instituciones.

#### Introducción – Resumen Ejecutivo

Instituciones con una política de sostenibilidad



Tipos de Institución



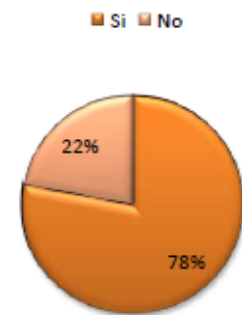
Fuente: Encuesta Regional sobre la integración de la sostenibilidad en las IF – Junio 2012

Del total de las entidades financieras encuestadas más del 90% corresponden a la banca, ya sea privada o pública, y un 89% declara contar con políticas de sostenibilidad en sus instituciones.

Principales incentivos para integrar la sostenibilidad en la estrategia institucional



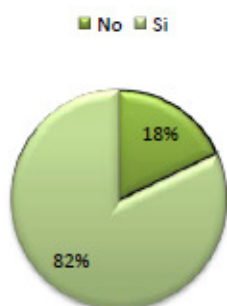
Capacitación a los empleados



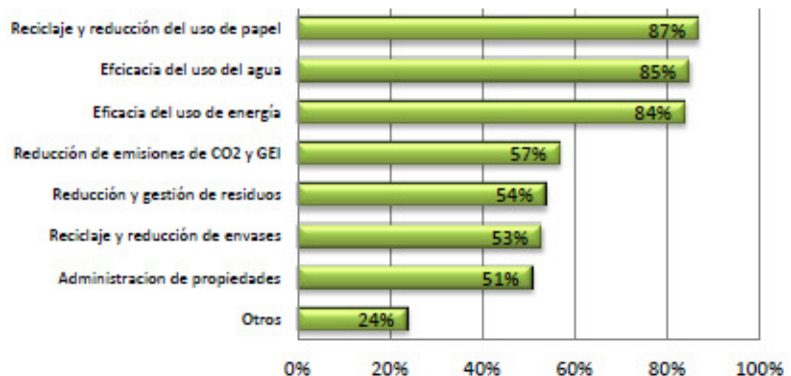
Es importante destacar, que más allá de los valores éticos y la gestión de riesgos que para el sector financiero son requisitos ineludibles y se incluyen en casi todas las normas, principios y regulaciones, aparecen como fuertes incentivos la diferenciación de marca y el reconocimiento de los consumidores, es decir que muchos bancos entienden que el hecho de integrar la sostenibilidad a sus estrategias corporativas hoy es un requisito también desde la óptica del mercado, y las sociedades donde desarrollan su negocio lo exigen cada vez más.

Por otro lado, a nivel región, el 78% de las entidades capacita a sus empleados en materia de RSE y sostenibilidad.

Instituciones con un sistema de gestión ambiental o plan ambiental



Temas cubiertos en el plan ambiental



Fuente: Encuesta Regional sobre la integración de la sostenibilidad en las IF – Junio 2012

El 82% de las entidades encuestadas cuentan con sistema o plan de gestión ambiental y enfocan dichos planes principalmente al uso eficaz de la energía, el agua y el papel. Éste plan o sistema está acompañado de prácticas de compras responsables y buenas prácticas a lo largo de su cadena de abastecimiento, según la encuesta, el 74% de las entidades desarrollan prácticas de compra sostenible

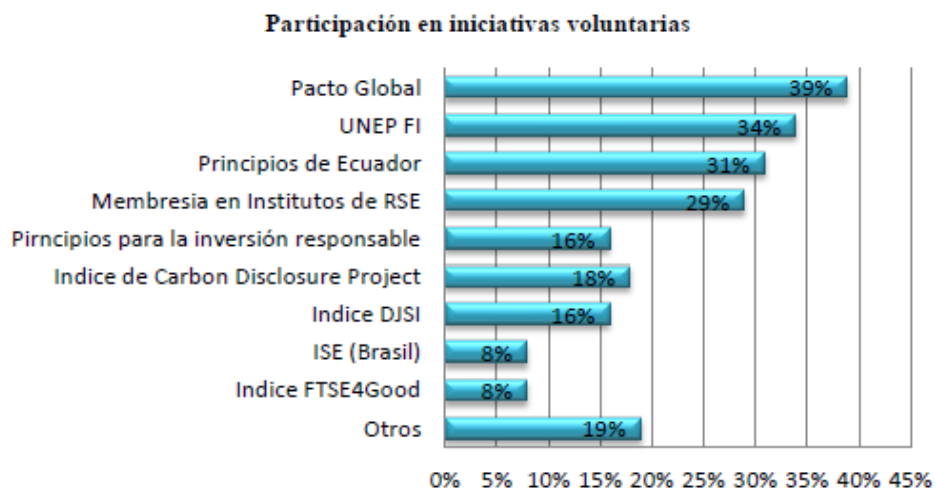
Asimismo, como se puede ver en los próximos gráficos, el análisis de riesgos ambientales y sociales es un proceso que se ha venido desarrollando a través de la creación de herramientas y con el apoyo de equipos externos especializados en el tema que han aportado a la inclusión de estos criterios en las herramientas de análisis de riesgo tradicionales. Este fortalecimiento en el tema de riesgos ambientales y sociales demuestra cómo las instituciones ofrecen a sus clientes el direccionamiento necesario para la evaluación de posibles riesgos, basándose en un enfoque de prevención de posibles impactos negativos. El 57% de las entidades consideran factores ambientales y sociales en su análisis de riesgos, un 16% incluye uno u otro factor, y un 28% todavía no toma estos aspectos en cuenta en sus análisis crediticios.



Fuente: Encuesta Regional sobre la integración de la sostenibilidad en las IF – Junio 2012

En cuanto a la oferta e implementación de productos y servicios sostenibles, resulta importante señalar que las instituciones demuestran un interés especial por el desarrollo e innovación de los mismos. Se encontró que uno de los principales incentivos para desarrollar este tipo de productos era la ampliación de su portafolio y el desarrollo de nuevos nichos de mercado. Al margen en este aspecto, la banca en Latinoamérica todavía está bastante retrasada con

respecto a Europa o Norteamérica, solo el 50% posee líneas o productos para financiar energías renovables o inversiones ambientales, esto se da en parte por un desarrollo propio y en parte por el nivel de desarrollo económico de la región, sobre todo en el segmento de pequeñas y medianas empresas, donde este tipo de productos puede tener un impacto sumamente positivo. En el próximo grafico se muestra la participación en la región de iniciativas voluntarias o índices de sostenibilidad, y como podemos observar, el grado de adhesión todavía es relativamente bajo.



Fuente: Encuesta Regional sobre la integración de la sostenibilidad en las IF – Junio 2012

Complementariamente, las instituciones encuestadas poseen en su mayoría mecanismos de comunicación e involucramiento para sus Stakeholders. La comunicación resultó ser el medio de relacionamiento más fuerte con estos y el mecanismo más común para comunicar el desempeño en temas de sostenibilidad es el Informe de Sostenibilidad, el cual es presentado en el 74% de las entidades.



Fuente: Encuesta Regional sobre la integración de la sostenibilidad en las IF – Junio 2012

### Política, Estrategia y Organización - Principales resultados:

- El 89% de las instituciones encuestadas tiene una política relacionada con la sostenibilidad. La mayoría de estas políticas han sido desarrolladas en los últimos 6 años.
- El 86% de ellas integra temas de su política de sostenibilidad en sus planes estratégicos. Sin embargo, solo el 26% incluye el desempeño socio-ambiental dentro de los incentivos o los sistemas de evaluación de desempeño de sus empleados.
- Los 3 principales incentivos para la integración de la sostenibilidad a nivel estratégico son los valores éticos, la gestión de riesgos y la diferenciación de la marca o mejora de la reputación.
- La falta de comprensión de los temas, así como la falta de recursos financieros y humanos tienden a ser los mayores obstáculos para desarrollar políticas relacionadas a la sostenibilidad.
- El 81% ha asignado un responsable para los temas relacionados a la sostenibilidad. El 38% de estos responsables depende directamente de un cargo directivo en la institución.
- El 78% de las instituciones encuestadas ofrece a sus empleados programas de capacitación específica en el tema de sostenibilidad.

### **Gestión Ambiental - Principales resultados:**

- El 82% de las instituciones encuestadas cuenta con un sistema de gestión ambiental o plan ambiental.
- De las instituciones que respondieron tener un sistema o plan de gestión ambiental, un 69% afirmó que este tiene metas específicas para obtener mejoras en diferentes aspectos ambientales.
- Solo el 17% cuenta con certificación ambiental para sus instalaciones.
- El 74% de las instituciones encuestadas cuenta con prácticas de compras responsables.
- El 72% incluye criterios ambientales y sociales en el análisis de riesgos crediticios y de inversión.
- El 86% de las instituciones encuestadas tiene personas capacitadas dentro del equipo de análisis de riesgos en temas ambientales / sociales.
- El 69% de ellas ofrecen productos y servicios financieros con aspectos de sostenibilidad.
- En términos ambientales los productos y servicios más ofrecidos son: la financiación de energías renovables (53%) y las inversiones ambientales (42%).
- El 78% identificó como el mayor incentivo para el desarrollo de este tipo de productos y servicios innovar y diversificar su portafolio de ofertas al cliente.
- El 75% de las instituciones encuestadas mencionó la falta de comprensión y/o conocimiento del tema como el mayor obstáculo para desarrollar productos y servicios de esta naturaleza.

### **Comunicación y diálogo con los Stakeholders – Principales resultados:**

- El 96% de las instituciones encuestadas tienen una estrategia para comunicar su desempeño ambiental y social.
- El 71% tiene mecanismos para involucrar a sus grupos de interés para influir estas actividades.

- Las actividades más utilizadas son la organización de conferencias o eventos especiales y el desarrollo de la página web orientada a estos temas.
- El 77% de las instituciones encuestadas publica un Informe de Sostenibilidad Anual. El 98% de estas instituciones utiliza el GRI como referente para construir estos informes.
- Las áreas que más activamente participan en la construcción del informe son las de Comunicaciones, de Sostenibilidad y de Gestión Humana.
- Solo el 57% de estos informes han estado sujetos a verificación por un ente externo.
- El 72% de las instituciones participa en por lo menos una iniciativa voluntaria relacionada a aspectos de sostenibilidad.

### **Buenas prácticas a nivel Región**

#### **BBVA Bancomer:**

BBVA Bancomer además de estar entre los principales bancos de México, es una de las subsidiarias más grandes del Grupo BBVA, razón por la cual juega un papel clave en su respuesta integral a los planes o políticas establecidas desde la casa matriz en relación al cuidado del medio ambiente. Un elemento central de esta respuesta es la disminución de los impactos ambientales directos a través de un adecuado manejo del consumo interno de recursos. Por ende, en 2008 el Grupo lanzó por primera vez un Plan Global de Eco-Eficiencia (PGE) que contempla un conjunto de objetivos para el período 2008 – 2012.

Las subsidiarias cada cuatro meses deben reportar a la sede principal en España su desempeño con respecto a los objetivos del programa. Sin embargo, son ellas mismas quienes tienen la responsabilidad de desarrollar iniciativas propias con base en el plan global para lograr los objetivos planteados. Para apoyar estas actividades cuentan con el apoyo de la Unidad de Sostenibilidad del Grupo y existe además un Comité especial de Eco-Eficiencia y Compras Responsables a nivel mundial, creado en 2011 para determinar estrategias e intercambiar buenas prácticas en estos temas entre subsidiarias.

Objetivos principales del Plan Global de Eco-Eficiencia 2008 – 2012 (por empleado)	
-20%	Emisiones de CO2
-10%	Consumo de papel
-7%	Consumo de agua
-2%	Consumo de energía
20%	Número de empleados en edificios certificados con ISO14001

Fuente: [www.bancaparatodos.com/es/informacion-de-responsabilidad-corporativa-2011/banca-responsable/medio-ambiente](http://www.bancaparatodos.com/es/informacion-de-responsabilidad-corporativa-2011/banca-responsable/medio-ambiente)

En México, el BBVA Bancomer trabaja activamente en todos los frentes del PGE. Con respecto al consumo de agua, el banco empezó un Plan Intensivo de Conservación en el sistema hidrosanitario de todas sus oficinas y sucursales. En términos de papel el banco ha desarrollado acciones bajo una visión paperless (sin papel), empezando con una normativa de uso de papel y archivo. En tanto la energía eléctrica, busca una mejora con la constante actualización y renovación tecnológica en las instalaciones eléctricas de alumbrado y fuerza, así como innovación en el diseño y construcción de anuncios luminosos de marquesina, cajeros automáticos y paletas.

La experiencia del banco es que sus impactos directos están estrechamente relacionados con el apropiado manejo de sus bienes inmuebles. Es por esto que BBVA Bancomer busca activamente la certificación de sus edificios bajo sellos ambientales. Mientras que en 2008, cuando el Plan apenas iniciaba, BBVA Bancomer tenía 2 edificios certificados con ISO14001, a finales de 2011 esta cifra aumentó a 10, llegando a casi una tercera parte de todos los edificios certificados de BBVA a nivel mundial.

### **Banco Bradesco:**

#### **Gestionando los riesgos ambientales y sociales en la cadena de suministro**

Fundado en 1943, Bradesco es el segundo mayor banco privado de Brasil. En 1956, con la Fundación Bradesco el banco decidió involucrarse y trabajar en temas como inclusión social, desarrollo de personas y promoción de la ciudadanía con el fin de fomentarlos. Retomando los lineamientos definidos por la Fundación, Bradesco basó la estrategia comercial del banco en el concepto



de crecimiento de los grupos de interés involucrados y de la protección del medio ambiente.

### **Bradesco y sus proveedores**

Los proveedores son uno de estos grupos clave con los cuales el banco busca crear relaciones duraderas. Además, para realizar su visión de contribuir al bienestar de sus grupos de interés, el banco ha buscado dirigir sus proveedores a optar buenas prácticas de gestión sostenible ofreciendo productos y servicios que respeten al medio ambiente y la sociedad. Esto también es importante para el banco mismo puesto que el origen de los productos y servicios que adquiere de sus proveedores son necesarios para el buen funcionamiento del banco y estos pueden ser vulnerables a riesgos socio-ambientales, dependiendo del sector. Teniendo en cuenta lo anterior, Bradesco ha adoptado una nueva forma de trabajar con sus proveedores desarrollando criterios para la evaluación, selección y monitoreo con el fin de manejar este tipo de riesgos en sus proveedores estratégicos.

Bradesco, ha firmado los Principios de Ecuador y tiene una extensa experiencia trabajando en el tema de riesgos socio-ambientales en sus operaciones crediticias. Por ende cuenta con una herramienta de evaluación de criterios de sostenibilidad.

### **Interacción entre cadena de valor y análisis de crédito**

En el proceso de aplicación de la herramienta de riesgos ambientales y sociales en su cadena de valor, Bradesco clasificó sus proveedores en tres categorías: transaccionales, colaboradores y estratégicos.

El Programa de evaluación para proveedores complementa y mejora el análisis de riesgos convencional, fomentando la migración a una herramienta más completa con resultados más específicos por industria y por operación. El proceso incluye además visitas, evaluaciones, planes de acción y reuniones de monitoreo diseñadas para apoyar a los proveedores con el fin de que puedan desarrollar y optimizar procesos en sus cadena de valor respectivas.

## 4- CASO BANCO GALICIA

Para analizar la situación de las instituciones financieras argentinas con respecto a la aplicación de políticas y prácticas de sostenibilidad y responsabilidad social, tomaremos el caso del Banco Galicia, seguramente la entidad a nivel nacional más comprometida con todos los lineamientos internacionales que fuimos repasando anteriormente.

Por otro lado, con el objeto de tener un panorama general, buscamos información en las correspondientes páginas web de los 14 principales bancos del país, incluyendo tanto privados como públicos. De este relevamiento surge que 11 de 14 entidades informan algún tipo de iniciativa en relación a la RSE, en todos los casos el foco principal pasa por acciones solidarias hacia la comunidad, apoyo a la educación, inclusión social y apoyo a las pequeñas empresas y micro emprendedores. Solo 5 entidades informan políticas y acciones concretas en relación al medio ambiente y solo 6 entidades presentan informes anualmente. Todos tienen códigos de ética o de gobierno societario, en línea con la normativa del BCRA, y en su mayoría adhieren al Código de Prácticas Bancarias, una iniciativa de autorregulación publicada en el 2005 por todas las cámaras de bancos en su conjunto con el objeto de promover las mejores prácticas bancarias, con foco principalmente en los derechos del cliente, la transparencia en la comunicación y la relación con la comunidad. Por último, en línea con la normativa de la Unidad de Información Financiera (UIF), todas las entidades implementan políticas de prevención del lavado de dinero.

### **Banco Galicia, un Banco Sustentable**

Fundado en 1905, Banco Galicia es una de las principales entidades financieras del país. Ocupa el segundo puesto entre los bancos privados en términos de activos, depósitos y préstamos del sector privado. Alcanzado el cuarto lugar en términos de patrimonio neto. El Grupo Consolidado entre el Banco y sus Compañías Subsidiarias (Tarjetas Regionales y Compañía Financiera Argentina entre otras) cuenta con más de 12000 empleados, 671 puntos de atención en todo el país y unos 6,6 millones de clientes.

Banco Galicia estableció su compromiso con el desarrollo de la sociedad hace más de cuarenta años a partir del trabajo que realiza con la comunidad, los colaboradores y sus familias a través de la Fundación Banco Galicia<sup>19</sup>. Desde entonces, han ido consolidando una estrategia orientada a la sostenibilidad. El compromiso con una gestión sostenible nace de la convicción que Banco Galicia sólo podrá desarrollarse de la mano de una estrategia a largo plazo que considere el medioambiente y el entorno social.

Este proceso fue marcado por la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas en el 2004, la alineación a las directrices del GRI en el 2005 y se afianzó con la creación de un modelo de gestión integral y transversal a toda la organización. En 2007 adopta los Principios de Ecuador y en el 2011 se convierte en el primer miembro oficial de la Argentina en sumarse a UNEP FI e incorpora a su informe de sustentabilidad los criterios del estándar AA1000SES, asumiendo lo importante que resulta el dialogo y la cercanía con sus grupos de interés, con el objetivo de establecer relaciones basadas en la confianza, la ética y la responsabilidad.

A continuación detallamos los diferentes pasos que fue dando el Banco en su compromiso con una gestión responsable:

**2004** – Adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas

**2005** – Crea la Gerencia de RSC, elabora el primer informe siguiendo pautas de GRI, se adhiere al Código de Prácticas Bancarias y lanza el Programa de Redondeo Solidario

**2006** – Desarrolla el Código de Conducta de Proveedores, Crea “Oportunidades Galicia” para sus empleados (formación complementaria, becas y búsquedas internas)

**2007** – Incorpora los lineamientos de la Guía G3 del GRI, Adhiere a los Principios de Ecuador, lanza el programa “Insignia con la Comunidad” , el programa de inclusión laboral y campaña “Separemos para Reciclar”.

---

<sup>19</sup> En 1964 se creó la Fundación Banco Galicia, que se aboca fundamentalmente a la solución de los requerimientos de los empleados del Banco y de sus familias y apoya a numerosas entidades a llevar adelante sus objetivos sociales.

**2008** – Adhiere al Carbón Disclosure Project<sup>20</sup>, Incorpora los Suplementos Sectoriales para el Sector Financiero de GRI, inicia el proyecto de medición de las emisiones de gases de efecto invernadero del banco para el cálculo de la huella de carbono, incorpora criterios de eco-eficiencia a las especificaciones de compra de insumos de oficina y material de marketing.

**2009** – Certifica ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental, lanza línea de microcréditos para Instituciones de Microfinanzas (IMFs), línea de crédito Medio Ambiente.

**2011** – Adhiere a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), es declarado por el BID como uno de los 5 bancos más sustentables de América Latina. Incorpora en su Informe los criterios del estándar AA1000SES

**2012** – Alcanza **nivel de aplicación A+ según la tabla del GRI** (Global Reporting Initiative), auditado por PwC. Dando cumplimiento a los 10 principios del Pacto Global de la Naciones Unidas.

### Principios y Propósitos



Fuente: [www.galiciasustentable.com](http://www.galiciasustentable.com)

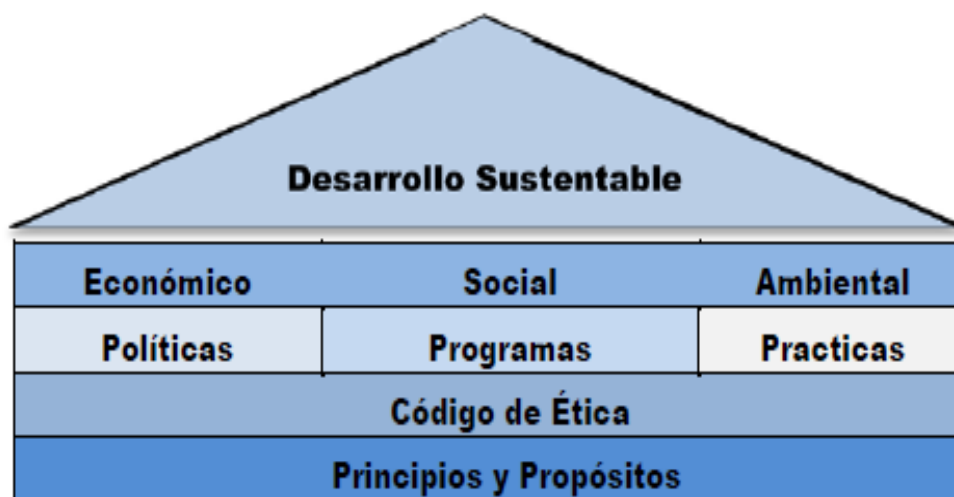
<sup>20</sup> Carbón Disclosure Project (CPD) se ocupa de reunir y difundir públicamente información relacionada con las emisiones de dióxido de carbono y otros gases responsables del efecto invernadero (GEI), de distintas empresas alrededor del mundo, para que sea tenida en cuenta por distintos actores a la hora de tomar decisiones respecto de esas organizaciones

### La importancia de la Rendición de Cuentas

Banco Galicia concibe la Responsabilidad Social Corporativa como un modelo de gestión que integra el cuidado del ambiente y el entorno social a la estrategia de negocios. Elabora su informe anual en base a los lineamientos de GRI a través de la guía G3, alcanzando un nivel de aplicación B+. A su vez se utiliza las directrices del balance social IBASE<sup>21</sup> para la sistematización de resultados con valor económico y presenta anualmente la comunicación sobre el progreso (COP) en relación a los 10 principios del pacto global de la ONU.

### Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo del Banco está comprometido con la promoción y contribución al desarrollo sostenible. Para lograrlo, el Directorio, junto con el Gerente General, fueron los encargados de definir la política y estrategia de responsabilidad ambiental y social de la entidad que se basan en los pilares de la gestión sostenible según Banco Galicia:



Fuente: Informe de Sustentabilidad 2010 Banco Galicia

<sup>21</sup> El primer modelo brasileño de Balance Social fue lanzado por el IBASE (Instituto Brasileño de Análisis Sociales y Económicos) en 1997, rescatando una iniciativa pionera tomada por la Fides en 1978.

Anualmente los Gerentes de Área establecen metas de sostenibilidad dentro de sus planes de acción:

Eje	Objetivos Principales de Sustentabilidad
Economía y Estrategia	Promover la rentabilidad financiera y social de los negocios Mantener prudencia en la gestión del riesgo Operar con la máxima transparencia, creando confianza y credibilidad
Clientes	Contribuir con la mejora en su calidad de vida a través de productos y servicios de excelencia Promover la inclusión financiera y el acceso al crédito en todo el país Acompañar a los sectores productivos para el desarrollo del país
Empleados	Promover oportunidades de desarrollo integral para nuestros colaboradores Favorecer la diversidad e inclusión en el ámbito laboral Gestionar el clima laboral
Proveedores	Promover la gestión sustentable en la cadena de valor Favorecer el desarrollo de nuestros proveedores
Comunidad	Incentivar el desarrollo de los sectores vulnerables promoviendo la educación la salud y el empleo Fomentar la educación financiera Fortalecer la sociedad civil
Ambiente	Gestionar nuestro negocio utilizando eficientemente los recursos y reduciendo nuestro impacto directo e indirecto. Concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente

Fuente: Informe de Sustentabilidad 2011 Banco Galicia

### Banco Galicia como Actor Social

La Gerencia de RSC es la responsable de promover y acompañar el desarrollo de prácticas sustentables tanto al interior del Banco, en todos los niveles, como al exterior de la entidad, a través de un modelo de trabajo de las 3C (capacitación, comunicación y coordinación). En lo referente a Capacitación, el Banco participa compartiendo experiencia y conocimientos en diferentes espacios de capacitación e intercambio especialmente enfocados en la sustentabilidad del negocio y la responsabilidad en la gestión de empresas, en cuanto a Comunicación, se busca difundir la importancia de la sustentabilidad y el desempeño de la propia gestión de RSC tanto hacia adentro como afuera del Banco, y como parte de las iniciativas de Coordinación las más importantes son el Programa Redondeo Solidario y la participación en la Iniciativa del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET).

## **Programa Redondeo Solidario**

Cualquier cliente del Banco que debite de su cuenta el resumen de su Tarjeta de Crédito Visa y American Express o que pague su resumen de Tarjeta de Crédito a través de Homebanking puede solicitar el redondeo del importe a pagar para destinarlo a proyectos específicos de entidades de bien público.

Por su parte, el Banco dona el mismo monto que el recaudado por los adherentes.

Las entidades beneficiarias de la nueva campaña destinarán los fondos a los siguientes proyectos:

- *Fundación Gottau*: proyecto de sostenimiento de las residencias estudiantiles y escuelas-albergue, para brindar oportunidades educativas a niños de zonas rurales.
- *Fundación Marzano*: apoyo al Centro de Capacitación Laboral (Mendoza) y al Centro de Formación Profesional (Santa Fe), donde se dictan cursos a productores olivícolas y a adultos que necesitan reinserirse laboralmente.
- *Fundación Natalí Dafne Flexer*: acompañamiento en el diagnóstico y tratamiento de niños con cáncer en hospitales del interior del país y se dará apoyo y soporte a pacientes oncológicos pediátricos del interior que reciben tratamiento en Buenos Aires.
- *Fundación Sagrada Familia*: Programa de Microcréditos para Mejoramiento de Vivienda en la zona norte del Gran Buenos Aires.

## **Comunidad**

### **Compromiso con el progreso y la equidad social.**

Banco Galicia acompaña iniciativas de organizaciones de la sociedad civil, entidades públicas e instituciones académicas, y desarrolla programas que contemplan la generación de valor social y ambiental.

El trabajo del Banco con la comunidad se organiza en tres áreas de intervención fundamentales: **educación, promoción laboral y salud.**

## **Educación: Programa Valor a tu Futuro**

### **Becas Universitarias.**

El Programa de Becas Universitarias de Banco Galicia se implementa en conjunto con Organizaciones de la Sociedad Civil y Universidades en diferentes puntos del país. Participan jóvenes que tienen entre 17 y 23 años y se encuentran en situación de vulnerabilidad social pero poseen un gran compromiso con el estudio y su futuro.

La postulación y evaluación inicial de los jóvenes se realizan a través de dos metodologías: mediante OSC socias -como la Fundación Maristas, la Asociación Integrar y la Asociación Civil Grupo Puentes- que ya han apoyado la formación de los jóvenes en los niveles iniciales y conocen la dedicación de cada joven; o a través de los Fondos de Becas de universidades privadas.

Banco Galicia realiza la selección final y acompaña a los jóvenes durante su carrera ya que el Programa no sólo contempla el apoyo económico, sino que también les brinda a los beneficiarios un acompañamiento profesional y la posibilidad de articular los conocimientos con la práctica profesional.

La beca se extiende durante los 6 años, promedio de duración de una carrera universitaria, pero a partir del cuarto año, el becado puede calificar para el Programa de Prácticas Profesionales. Esta etapa permite que los becados cuenten con un espacio donde pueden tener un acercamiento al mundo laboral formal agregando valor a su formación profesional, propiciando así el desarrollo de habilidades y competencias fundamentales para el desarrollo de su profesión.

### **Educación financiera**

La educación en planificación financiera y el conocimiento del funcionamiento del sistema bancario son herramientas fundamentales para que los jóvenes se desenvuelvan en la sociedad actual.

Por ello, en el marco de nuestro programa Valor a tu Futuro desarrollamos, junto a Asociación Conciencia, talleres de Planificación Económica en colegios secundarios, públicos y privados, orientados a jóvenes en edad escolar.



### **Capacitación en Lectoescritura.**

El programa de Capacitación en lectoescritura es una iniciativa conjunta de Banco Galicia y Fundación Escolares. Está dirigido a docentes de escuelas EGB rurales con la finalidad de contribuir a dar respuesta a las dificultades que presentan sus alumnos para el desarrollo de las habilidades de lectura y escritura.

Las dificultades de los alumnos están relacionadas tanto con la falta de textos escritos en el ámbito familiar y escolar como con la ausencia de una estrategia de promoción de la lectura acorde a las necesidades de la población rural.

El Objetivo del programa es impulsar la implementación de bibliotecas escolares en el ámbito rural a fin de favorecer el desarrollo de las habilidades de lectoescritura de los alumnos, impulsando, al mismo tiempo, su capacidad creadora.

### **Programa del microemprendimiento a la PYME**

Su objetivo es contribuir a la formalización de actividades productivas de quienes ya tienen un microemprendimiento sustentable y de potenciar la generación de empleo. Esta iniciativa privilegia a aquellos emprendedores que hayan tenido que afrontar mayores dificultades socio-económicas a la hora de construir su emprendimiento.

Este Programa consta de tres fases:

- Selección de emprendimientos sustentables, de al menos tres años de antigüedad.
- Capacitación a los emprendedores para que adquieran competencias necesarias para formar una PYME. Los principales temas que se abordan durante el curso están relacionados con la estrategia de crecimiento del emprendimiento a fin de que puedan adecuar su plan de negocios. La capacitación trata temáticas tales como: el financiamiento, la administración y el marco legal e impositivo, entre otras.
- Otorgamiento de créditos blandos a los emprendedores destacados durante el proceso de capacitación.

El gran desafío del Programa del Microemprendimiento a la PYME consiste en instrumentar un proceso que impulse emprendimientos que, a futuro, puedan ser más rentables y sostenibles y que, a su vez, se conviertan en fuentes de nuevos puestos de trabajo.

Esta iniciativa se desarrolla con el apoyo de las siguientes organizaciones: Fundes, Fundación Impulsar, Fundación Grameen Mendoza, Servicio de Empleo AMIA, Fundación Par y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Esta iniciativa alcanzó más de 1300 microemprendimientos.

### **Proyecto Desafío**

El programa Desafío FOC-Banco Galicia es llevado adelante en conjunto con la Fundación de Organización Comunitaria (FOC) tiene por objetivo que los jóvenes puedan completar sus estudios, aprendan un oficio y se inserten en el mundo del trabajo.

En este marco se realiza la capacitación de jóvenes en situación de vulnerabilidad social con el propósito de aportarles herramientas para la búsqueda del primer empleo, procurando que este proceso también les sirva como una plataforma de aprendizaje de habilidades para la vida en general.

Para ello se han diseñado dos cursos teniendo en cuenta la actividad del Banco y la realidad de la oferta laboral dentro del sistema financiero. Dichos cursos son: Formación Auxiliar contable y Formación para Call Center, cuyos contenidos incluye, entre otros, los siguientes temas: Las Organizaciones, El Sistema Bancario, Contabilidad Bancaria, Calidad y Servicio, Relaciones Interpersonales, Call Center, Windows y Office.

### **Salud: Programa Valor a tu Salud**

En relación a la salud, Banco Galicia apoya iniciativas de nutrición, atención médica para personas de bajos recursos y apoyo a la investigación de enfermedades. Trabaja en alianza con 27 organizaciones.

### **Mejoras en Hospitales y Centros de Salud**

Con el objetivo de favorecer principalmente la calidad de atención de los pacientes hospitalizados y promover la labor médica el Banco Galicia desarrolla

este programa de alcance nacional. Los fondos destinados a las mejoras están orientados a aparatología, insumos hospitalarios e infraestructura. La implementación se realiza a través de los gerentes de las sucursales, principalmente en el interior del país quienes detectan las necesidades y llevan adelante el programa. Cáritas acompaña brindando asesoramiento sobre las prioridades locales.

### **Voluntariado**

En el año 2002 los colaboradores de Banco Galicia dieron origen al PRIAR (Programa Interactivo de Ayuda por Regiones), un programa de voluntariado corporativo desarrollado para colaborar con entidades de bien público que contribuyen a cubrir las necesidades de alimentación, salud, educación y recreación de los más desprotegidos.

Desde el año 2003, año en que se constituyó como la Asociación Civil Ayudando a Ayudar, el PRIAR cuenta con entidad propia y es gestionado por los mismos empleados de Banco Galicia, con la colaboración del Banco y de la Fundación Banco Galicia, ha puesto en marcha desde entonces 160 proyectos, con la participación de más de 3500 voluntarios, alcanzando 18891 beneficiarios.

### **La evaluación de la inversión social**

Con el objetivo de impulsar una inversión social eficiente, Banco Galicia ha desarrollado una “Matriz de Análisis de Impacto Social” con 70 indicadores clave que le permiten diagnosticar, analizar, medir y evaluar en términos cuali y cuantitativos la inversión realizada. Esta Matriz permite considerar tres niveles: Nivel de la Organización, Nivel del Programa y Nivel del Impacto generado en la comunidad.

El relevamiento de la información sobre cada OSC se realiza a través de encuestas y entrevistas a autoridades de las organizaciones, beneficiarios de los programas y miembros de la comunidad, y de visitas a los sitios de intervención.

Esta herramienta le permite al Banco optimizar la inversión social a partir de la medición del verdadero aporte generado en cada comunidad y deja un valor agregado a las organizaciones con las que se trabaja, a partir de la

identificación de oportunidades de mejora tanto para la propia gestión de la organización como para la implementación de los programas.

## **Clientes**

### **Compromiso con la ética comercial y la excelencia en el servicio**

#### **Objetivos de Sustentabilidad:**

- Contribuir con la mejora en la calidad de vida de los clientes a través de productos y servicios de calidad
- Acompañar a los sectores productivos para el desarrollo del país
- Promover la inclusión financiera y el acceso a la bancarización.

Banco Galicia cuenta con una extensa oferta de productos y servicios para sus más de 6 millones de clientes, y si se toman en cuenta las Tarjetas Regionales (Naranja, Mira, Nevada y La Anónima) y Compañía Financiera Argentina (CFI) suman casi 4 millones de clientes más.

En la banca de individuos atiende con propuestas diferenciadas y beneficios a cada segmento según su renta, desde el nuevo servicio Eminent para clientes de altos ingresos hasta los microcréditos y servicios otorgados a clientes de menores ingresos y menor formalidad laboral a través de las Tarjetas Regionales y CFI en sus diferentes alternativas: Efectivo Sí, Cuota Sí, Emprender Sí, Seguro Sí y Tarjeta Sí

En la banca de empresas, Banco Galicia atiende unos 60.000 clientes y busca gestionar y desarrollar las relaciones con los mismos, a partir del conocimiento de su negocio y su cadena productiva, para poder aportar soluciones simples y creativas, dentro del respeto de los valores propios y del cuidado ambiental.

Otro aspecto importante dentro de la relación con las empresas pasa por los programas de formación. El Banco cuenta con 10 diferentes programas de capacitación a empresas en temas que las ayudan a mejorar sus negocios, y generar nuevas oportunidades con conocimiento técnico y estrategias innovadoras de gestión empresarial.

## **Calidad de Servicio**

Para Banco Galicia una de las mejores formas de estar cerca del cliente es brindando excelencia en la calidad de los servicios y productos ofrecidos. Para ello la gerencia de calidad se focaliza en procesos de mejora continua, capacitación y mediciones de satisfacción de clientes.

### **Conocimiento del cliente – Mediciones de Satisfacción**

Para conocer las expectativas y necesidades de sus clientes, Banco Galicia cuenta con distintas formas de medir la calidad de sus servicios.

**Encuesta de satisfacción del cliente:** mide la percepción del servicio a través de una encuesta telefónica diaria que abarca todos los segmentos, canales de atención y productos del Banco. A partir de los resultados que de ahí se desprenden se impulsa un programa de visitas a sucursales donde se analiza junto con el Gerente y el Responsable de Servicios al Cliente los indicadores de Calidad, la infraestructura y necesidades de mejora. Además se entrevistan colaboradores y clientes para detectar oportunidades de mejora y nivel de satisfacción.

**Gestión de reclamos:** mide la puntualidad en las respuestas a los reclamos y sugerencias de los clientes. La gestión de reclamos además está regulada por el BCRA, el Código de Prácticas Bancarias y la Ley Nacional de Defensa del Consumidor N° 24.240.

## **Canales de Comunicación**

### **-Encuentros con Empresas Clientes**

El Banco organiza encuentros con clientes que se realizan periódicamente en distintas localidades de nuestro país. En cada reunión participan empresarios de diversos rubros económicos y representantes del Banco. Estas reuniones permiten conocer a fondo las necesidades de los clientes, generar nuevos proyectos y mejorar aspectos de la gestión.

### **Zona Galicia**

Es una aplicación gratuita para celulares, donde los clientes pueden conocer las ofertas, beneficios y sucursales cercanas.

## **Redes Sociales**

En el 2011 el Galicia se convirtió en el primer banco en desarrollar una estructura organizada de respuesta de reclamos en Facebook y en Twitter.

## **Empleados**

### **Compromiso con el desarrollo.**

#### **Objetivo de sustentabilidad:**

- Promover oportunidades de desarrollo integral para los colaboradores

## **Escucha Activa y Dialogo**

**Encuesta de Clima:** Banco Galicia se plantea la gestión del clima laboral como uno de sus pilares estratégicos y una meta fundamental.

En este sentido, la Encuesta de Clima Laboral constituye una herramienta clave para escuchar a los colaboradores y conocer sus opiniones sobre la gestión de Recursos

Humanos, el clima en la gerencia en la que se desempeñan, el compromiso y la satisfacción con el Banco.

**Comunicación interna:** Adicionalmente a los canales de comunicación directa con RRHH a partir de una línea de atención exclusiva a empleados y de intranet, el Banco Galicia cuenta con múltiples iniciativas para fortalecer la comunicación con sus colaboradores:

- Conociéndonos cada día más: desayunos y cenas donde los colaboradores de áreas centrales y sucursales de todo el país se reúnen con los Gerentes de Área y el Gerente General para conversar sobre las novedades del Banco, el clima laboral y compartir juntos experiencias e intercambiar opiniones.
- Comunicación de promociones, de forma trimestral a través de la Intranet.
- Conversando sobre compensaciones con el fin de clarificar el sistema de compensaciones y el sistema de recompensas y beneficios del Banco.
- Comunicación trimestral de resultados de negocio del Banco en cascada.
- Portal interno e-Company
- Revista digital Banco al día (mensual)

- Revista Notigal y NotigalKids (trimestral)
- Portal “Eventos Galicia” y Galicia TV.

**Gestión de cambio:** El Banco cuenta con un equipo de Gestión del cambio, que se dedica a brindar soporte al negocio en la implementación de los proyectos de alto impacto organizacional, trabajando en la preparación de todos los colaboradores y equipos involucrados.

### **Empleos y Selección**

La selección de personal es realizada en conjunto por el área de Recursos Humanos y la Gerencia de Negocios correspondiente a la búsqueda. Las herramientas utilizadas son:

- Programa de Jóvenes Profesionales
- Búsquedas Internas
- Herramientas de reclutamiento a través de páginas web, consultoras, universidades y ferias de empleo

**Programa de desarrollo de líderes:** Este es un programa conformado por un conjunto de actividades sistemáticas que tienden a fortalecer al líder, sobre todo haciendo foco en la gestión de su propio equipo de trabajo.

Los participantes se involucran en un proceso de cambio a largo plazo (18 meses) y participan junto con sus equipos de trabajo en múltiples actividades articuladas detrás del objetivo del programa.

**Comunidad de Líderes:** Este año creamos la Comunidad de Líderes Galicia donde participan los altos ejecutivos del Banco. La misma tiene como objetivo construir un equipo de alto rendimiento, que promueva la integración entre sus miembros y el desarrollo de habilidades críticas para el negocio actual y futuro. Periódicamente se realizan ciclos de conferencias, paneles, workshops y reuniones de actualización, esto a su vez combinado con programas de formación individual.

Los ejes de trabajo son definidos en base a la estrategia corporativa: sustentabilidad, compensaciones, evaluación por competencias, innovación, liderazgo y visión global.

**Escuela Galicia:** Este es un espacio de formación para los colaboradores de la Red de Sucursales que les permite posicionarse para asumir nuevos desafíos en el marco de su plan carrera como Escuelas de Cajeros, Oficiales de individuos, Tesoreros, Responsables de Servicio al Cliente, Oficiales de Canales Alternativos, Oficiales Eminent, Oficiales de Empresas, Oficiales de Apertura y Gerentes.

Estos cursos en su mayoría son dictados por colaboradores internos por lo que además el Banco cuenta con un Programa de Fortalecimiento de Instructores Internos.

## **Desarrollo**

**Métodos de evaluación:** En el Banco se utilizan dos modelos de evaluación de desempeño, uno es la **Evaluación de Rendimiento y Desempeño** para todos los colaboradores que impacta sobre las Promociones, Búsquedas internas y el Programa de Becas y a su vez, los gerentes son evaluados a través del sistema de **Evaluación de Gestión Gerencial**, a través de un proceso de revisión del rendimiento de cada uno durante el año en base a indicadores clave de desempeño cualitativos y cuantitativos que permiten definir metas y planes de acción para el ciclo siguiente. El 100% de los gerentes tiene objetivos específicos sobre la promoción de la sustentabilidad.

**Remuneraciones:** El Banco Galicia ofrece a sus colaboradores un paquete salarial; basado en su posición, desempeño profesional, características personales, su potencial, contribución a los resultados del Banco, y parámetros del mercado. El 100% del personal cuenta además con una remuneración variable que se ajusta en función a los resultados del Sistema de Evaluación Gerencial.



## Beneficios

**Programa + Salud:** En este marco, se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- *Semana de la Salud:* se realizaron encuentros con nutricionistas, un encuentro especial con el Dr. Adrián Cormillot, además se abordó el tema de enfermedades de la piel con especialistas de la Sociedad Argentina de Dermatología y se realizaron actividades para combatir el estrés con la actriz Liliana Pécora.
- *Relevamiento de salud* anónimo en todo el Banco, con el objeto de obtener estadísticas sobre la salud de los colaboradores y conocer los hábitos más recurrentes para orientar las acciones.
- *Boletín digital mensual* con consejos de hábitos saludables.
- *Campaña de alimentación saludable:* colaciones saludables en las oficinas según las estaciones del año y un Menú Saludable con 5 opciones distintas dentro del comedor del Banco.
- *Plan Médico Corporativo:* el Banco ofrece a sus colaboradores la cobertura de salud a través de Medicus o Galeno.
- *Campañas de vacunación antigripal* al 100% de los colaboradores del Banco.
- *Cursos sobre reanimación cardiopulmonar* para colaboradores y los cursos introductorios de primeros auxilios.

**Programa + Bienestar:** A partir de los resultados de la Encuesta de clima laboral en relación a las acciones para fortalecer el adecuado balance entre la vida personal y laboral, Banco Galicia creó el eje de +Bienestar dentro del Programa Integral de Beneficios. +Bienestar impulsó la implementación del *Programa de Lactancia Materna, los Talleres de Familia, el Programa Madres Profesionales y Mejor en Bici.*

**Programa + Futuro:** Banco Galicia ofrece a sus colaboradores asistencia financiera a través de préstamos personales e hipotecarios a plazos y tasas diferenciales. A su vez ofrece descuentos en materia de seguros, bonificación en los productos y servicios bancarios y los beneficios Prefer a todos sus colaboradores. Por último, este año implementó un servicio de asesoría profesional personalizada en materia impositiva, jurídica y contable.

**Programa BIP:** Desarrolla eventos de integración, actividades culturales y de entretenimiento. Se organizan concursos, funciones privadas de cine, teatro y

after office que abarcan a toda la región. Fomenta la actividad deportiva con descuentos en gimnasios y la realización de torneos de fútbol, tenis, squash y paddle, contando también con un equipo de rugby y hasta un runningteam. Además, posee un portal de compras donde los empleados pueden acceder a más de 300 beneficios con descuentos en gastronomía, entretenimiento, tecnología, indumentaria, turismo y actividades deportivas.

## **Proveedores**

### **Compromiso con la construcción de lazos sólidos.**

#### **Objetivo de sustentabilidad:**

- Promover la gestión sustentable en la cadena de valor.

Banco Galicia cuenta con alrededor de 3600 proveedores activos de diversos sectores entre los que se encuentran: papelería y útiles, cheques y tarjetas plásticas; informática; merchandising; equipamientos de edificios; bienes registrables (vehículos); compra y venta de inmuebles; y los servicios de locación de inmuebles, consultoría, publicidad; limpieza, capacitación, traslados, seguros, hotelería y pasajes, seguridad y empresas constructoras.

Galicia cuenta con un Código de Conducta para Proveedores lanzado en 2007 que establece los compromisos asumidos por el Banco así como las expectativas que este tiene sobre ellos en relación a sus Principios y Valores, respeto por la ley, lucha contra la corrupción, lealtad comercial, honestidad y los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Para ser contratado por el Banco todo proveedor debe firmar el Código y a partir de 2010 también debe firmar la Política Ambiental de Banco Galicia

La evaluación a los proveedores es realizada a partir de diferentes mecanismos: auditoría interna y externa en el proceso de compras, contrataciones y monitoreo; visitas a las plantas de producción; seguimiento de indicadores; y autoevaluación respecto de las bases del Premio Nacional a la Calidad<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> El Premio Nacional a la Calidad fue instituido por Ley 24127 para "*la promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios que se originan en el sector empresario..., a fin de apoyar la modernización y competitividad de esas organizaciones*".

## **Consumo sustentable**

A partir de un taller de sensibilización realizado con el Grupo Operativo, donde se presentó la importancia de las compras inclusivas, las áreas de Asuntos Institucionales, Desarrollo Gerencial, Compensaciones y Responsabilidad Social Corporativa realizaron compras de regalos sustentables para fin de año. Las organizaciones proveedoras fueron:

Los Naranjos: organizan un taller de alfarería que ofrece a jóvenes de bajos recursos la posibilidad de ingresar a la vida laboral.

Green Gift: proponen regalos con una combinación de productos orgánicos.

PlantaRSE: realiza kits de plantado con todos los elementos necesarios para plantar tu propio árbol.

Baumm: fabrican portanotebooks, bolsos y demás objetos con lona publicitaria en desuso.

Fundación Cruzada Patagónica: ofrecen artesanías elaboradas por comunidades mapuches en Junín de los Andes.

## **Medio Ambiente**

### **Política Ambiental**

Banco Galicia promueve la mejora continua de su gestión ambiental, minimizando el impacto directo de sus operaciones y el impacto indirecto originado por la actividad.

#### **La política ambiental del banco los compromete a:**

- Asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental vigente aplicable y de todos aquellos compromisos con la preservación de un ambiente sustentable a los que suscriben como organización.
- Prevenir la contaminación y mejorar el desempeño ambiental a través de la mejora permanente de prácticas y operaciones.
- Promover un uso eficiente de los recursos naturales de los que disponen para la realización del trabajo.

- Fomentar la conciencia ambiental entre los empleados, clientes y proveedores, estableciendo marcos de actuación responsable que agreguen valor sostenible a la gestión.

### **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)**

En el año 2009, Banco Galicia certificó el SGA de su Torre Corporativa bajo la norma ISO 14001, una guía de adhesión voluntaria desarrollada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO).

Un SGA proporciona un marco en el que el Banco puede gestionar y mejorar de manera activa y sistemática su comportamiento ambiental. Para ello, establece la estructura organizativa, las actividades, las responsabilidades, los procedimientos y los recursos para desarrollar, implementar y hacer efectiva la Política Ambiental de Banco Galicia. La norma ISO 14001 especifica los requisitos que debe cumplir el SGA de una organización.

### **Sistema de Gestión de la Construcción (Building Management System)**

El sistema controla y monitorea, de manera automática, los sistemas eléctricos y mecánicos del edificio como, por ejemplo, la ventilación, la luz, el abastecimiento energético, de manera de lograr que el consumo de energía sea lo más eficiente posible. Algunos de los procesos que sistematiza son: automatización del encendido y apagado de luces y programación para un uso eficiente de los ascensores.

La torre cuenta además con un diseño y equipamiento ambientalmente amigable, equipos y recursos que permiten hacer más eficiente el consumo de agua y energía, que permiten reducir las emisiones de gases de efecto invernadero así como una menor generación de residuos. Algunas de estas iniciativas son:

- Optimización del rendimiento de equipos de aire acondicionado mediante la mejora de sistemas de cortinas y películas reflectivas en vidrios de ventanas y puertas.
- Optimización de temperaturas confort y tiempos de utilización de aire acondicionado.

- Utilización de equipos de refrigeración (aire acondicionado y heladeras) con gases que minimizan el impacto en el ambiente.
- Instalación de un circuito cerrado de enfriamiento de agua en el sistema de aire acondicionado, reutilizándose la misma y generando menor consumo de dicho recurso.
- Utilización de colores claros en paredes y mobiliarios, para aprovechar al máximo la luz natural que ingresa a la Torre.
- Utilización de nuevas tecnologías (led) en la iluminación de carteles y señalizaciones de bajo consumo y alto rendimiento.

### **Programa de optimización de recursos**

El objetivo del Programa de Optimización de Recursos es mejorar el desempeño ambiental del edificio corporativo, optimizando el consumo de papel y otros materiales de oficina promoviendo buenas prácticas tanto internas como en la cadena de abastecimiento.

### **Algunas iniciativas:**

- Instalar cestos de residuos que permitan separar materiales reciclables de materiales no reciclables, concientizando a los colaboradores para un uso adecuado de los mismos, y separando los residuos para disponerlos en bolsas diferenciadas.
- Sustituir los sobres de papel común por sobres de papel sulfito (compuestos por un 70% de papel reciclado) y sobres de papel 100% reciclado.
- Unificar los tamaños de papel membretado en tamaño carta, para evitar la compra de papel de otros tamaños menos utilizados.
- Promover la utilización de sobres de papel con cuatro casillas “De; Para” que posibilitan su reutilización a nivel interno.
- Instalar islas de impresión que optimicen el consumo de papel y el uso de las impresoras acorde a la necesidad de los grupos de trabajo (blanco y negro, color).
- Configurando las impresoras para la impresión doble faz.

## Programa de riesgos ambientales indirectos

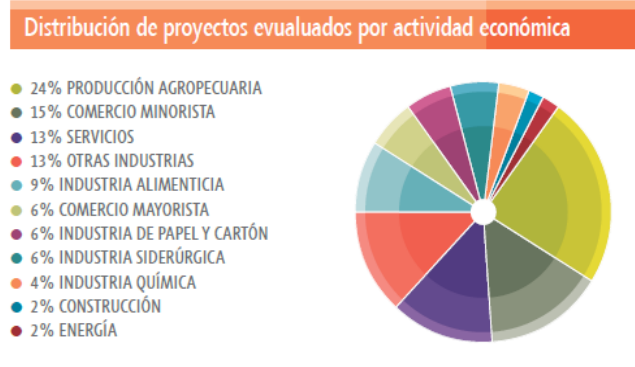
### Sistema para la evaluación de riesgos ambientales y sociales en el área de créditos

Desde el 2012 el sector de Análisis Sectorial y Ambiental del Área Créditos de Banco Galicia comenzó las tareas de implementar el software de Sustainable Finance conjuntamente con especialistas de PwC(PricewaterhouseCoopers) del Reino Unido y consultores de PwC Argentina. Este será utilizado para sistematizar y profundizar el proceso y la gestión de la evaluación de riesgos ambientales y sociales en el proceso del crédito. La herramienta cumple también con las buenas prácticas y los Performance Standards de organismos e iniciativas financieras internacionales con las cuales el banco mantiene vínculos en sus finanzas sustentables como es el caso de la Corporación Financiera Internacional o la UNEP FI.

### Principios de Ecuador

Banco Galicia adhiere a los Principios de Ecuador desde el 2007 y es el primer y único banco en Argentina. Los mismos se aplican para el análisis de proyectos de inversión de más de \$25.000.000. Se realiza una evaluación que contempla el análisis de aspectos ambientales y sociales y prevé la calificación de ellos en 3 categorías de riesgos:

Créditos bajo los principios de Ecuador <sup>133</sup>			
Categoría Principios de Ecuador	Cantidad de proyectos evaluados		
	2010	2011	2012
A (alto)	0	0	0
B (mediano)	0	2	4
C (bajo)	11	21	49
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>53</b>



## **Cambio Climático**

En el año 2008, Banco Galicia se sumó al Proyecto CDP o Carbón Disclosure Project, la mayor base de datos de información corporativa relacionada con el cambio climático, consciente de la importancia de maximizar la eficiencia en el uso de los recursos para reducir su impacto en el ambiente en términos de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), buscando además satisfacer la creciente demanda de energía minimizando las emisiones de dióxido de carbono. Es así que año a año se calculan las emisiones de dióxido de carbono equivalente generadas por la actividad del banco, principalmente en la torre corporativa y edificios centrales; a partir del 2012 se puso en marcha un trabajo de extensión para incorporar también las mediciones a la red de sucursales y ampliar los parámetros de medición para incluir aspectos clave de la cadena de valor, lo que incluye implementar la medición para ciertos proveedores y clientes del banco.

Para dicha medición se utiliza la metodología de “TheGreenhouse Gas Protocol Initiative” (GHG Protocol). La misma fue desarrollada por el World Resources Institute(WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Esta herramienta permite cuantificar y realizar el seguimiento anual de las emisiones de GEI para poder implementar de esta forma, las acciones de mejora correspondientes.

## **Conclusiones del Caso Banco Galicia**

Banco Galicia es una empresa nacional que se ha convertido en uno de los referentes, tanto en Argentina como a nivel regional, en materia de responsabilidad social empresaria. El BID lo reconoce como uno de los 5 bancos más sustentables de Latinoamérica y Caribe, y en la Encuesta Regional sobre la Integración de la Sostenibilidad en las Instituciones Financieras Latinoamericanas (UNEP-FI), se lo destaca dentro de los ejemplos de buenas prácticas como un banco que ha logrado implementar una visión transversal de la sostenibilidad, integrándola incluso en su declaración misional.

A modo de poder tener una mejor referencia en cuanto al desempeño responsable de Banco Galicia, en los siguientes cuadros compararemos la gestión propia del banco con los resultados de la encuesta de la UNEP-FI y

analizaremos las fortalezas y también lo que nosotros entendemos como oportunidades de mejora.

	Situación a Nivel Regional	Banco Galicia
<b>Política, Estrategia y Organización</b>		
Instituciones con Política de Sostenibilidad	89%	Si
Integración de la Sostenibilidad en Planes Estratégicos	86%	Si
Instituciones con Área o Responsable de RSE	81%	Si
Responsable de RSE reporta al Directorio	29%	No
<b>Alcance de la Política de Sostenibilidad</b>		
Código de Ética o Conducta	72%	Si
Gestión de RRHH	66%	Si
Compromiso con el buen Gobierno	61%	Si
Gestión Ambiental	59%	Si
Riesgos Ambientales y Sociales	53%	Si
Filantropía / Inversión Social	47%	Si
Gestión de la cadena de Proveedores	29%	Si
Todos	25%	Si
<b>Capacitación</b>		
Instituciones que capacitan en sostenibilidad	78%	Si
Capacitación en riesgos ambientales y sociales	74%	Si
Capacitación en Eco eficiencia	69%	Si
Capacitación en Productos y Servicios Financieros para el desarrollo sustentable	67%	No
Sostenibilidad en el Sector Financiero	64%	No
Comunicación de la sostenibilidad	46%	Si
Inversión Social	31%	No

Fuente: [www.galiciasustentable.com.ar](http://www.galiciasustentable.com.ar) / Integración de la Sostenibilidad en las Instituciones Financieras Latinoamericanas. Encuesta Regional. UNEP FI

Como podemos ver, muchas instituciones a nivel región tienen políticas relacionadas con la sostenibilidad, pero solamente el 25% tiene una política amplia que envuelve elementos clave de los tres ejes principales: económico, ambiental y social. Banco Galicia está claramente dentro de esta línea de gestión, integrando la sostenibilidad a sus planes estratégicos, definiendo objetivos en relación a cada grupo de interés y cubriendo todos los aspectos principales de la sostenibilidad desde su política y sus acciones. En cuanto a los aspectos que se trabajan en capacitación, podemos decir que en el caso de Banco Galicia, el más importante tiene que ver con el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y todas las campañas de información y concientización que se llevan adelante para lograr un uso eficiente de los recursos como el papel, el agua y la energía.



	Situación a Nivel Regional	Banco Galicia
<b>Gestión Ambiental</b>		
Instituciones con SGA o Plan Ambiental	82%	Si
Instituciones con metas específicas en aspectos ambientales	56%	Si
Instituciones que cuentan con certificación ambiental	17%	Si
<b>Temas Cubiertos en el Plan Ambiental</b>		
Uso eficiente del Papel	87%	Si
Uso eficiente del Agua	85%	Si
Uso eficiente de la Energía	84%	Si
Reducción de emisiones de Co2 y GEI	67%	Si
Criterios ambientales en la administración de propiedades	51%	Si
<b>Instituciones con prácticas de compra sostenibles</b>	<b>74%</b>	<b>Si</b>
Integración de criterios socioambientales en la selección	82%	Si
Política o Código de Proveedores	75%	Si
Monitoreo de Proveedores	37%	Si
Análisis de riesgos en la cadena de valor	33%	Si
Incentivos a Proveedores sostenibles	29%	Si
<b>Instituciones que consideran factores ambientales y/o sociales en el análisis de riesgos</b>	<b>72%</b>	<b>Si</b>
Tienen personas capacitadas en riesgos ambientales y sociales dentro de las gerencias de crédito	86%	Si
<b>Negocios: Productos y Servicios sustentables</b>		
Tienen productos o servicios financieros relacionados con aspectos ambientales	58%	Si
Tienen productos o servicios financieros relacionados con aspectos sociales / Microfinanzas / Inclusión financiera	68%	Si

Fuente: [www.galiciasustentable.com.ar](http://www.galiciasustentable.com.ar) / Integración de la Sostenibilidad en las Instituciones Financieras Latinoamericanas: Encuesta Regional. UNEP FI

Este cuadro trata los tres aspectos ambientales en donde el sector financiero tiene una mayor influencia: el consumo de recursos en sus propias operaciones y actividades diarias, la integración de criterios ambientales en el análisis de riesgo y las características de los productos y servicios financieros ofrecidos. Estas prácticas abordan impactos directos de la organización así como impactos indirectos en su cadena de valor. Como podemos ver, Banco Galicia hace un muy buen trabajo al respecto, minimizando los impactos directos de su operación a través de su Política Ambiental y su SGA, y trabajando activamente también sobre su cadena de valor, cumpliendo con todos los aspectos en materia de compras sostenibles tratados en la encuesta. En relación al análisis de riesgos socio-ambientales en el otorgamiento de créditos, el Banco adhiere a los principios de Ecuador y además ha incorporado

herramientas y capacitado a su gente para evaluar este tipo de proyectos de inversión.

Por último, en el siguiente cuadro, vemos los aspectos relacionados a la comunicación de la gestión sustentable, el dialogo con los grupos de interés y la adhesión a las diferentes iniciativas voluntarias.

	Situación a Nivel Regional	Banco Galicia
<b>Comunicación y Dialogo con los Grupos de Interés</b>		
Instituciones que publican informes de sostenibilidad	0,77	Si
Instituciones que realizan sus informes bajo GRI	0,75	Si
Instituciones que utilizan mecanismos para involucrar a sus Grupos de Interés	0,71	Si
<b>Participación en Iniciativas Voluntarias</b>	<b>0,72</b>	<b>Si</b>
Pacto Global de las Naciones Unidas	0,39	Si
UNEP-FI	0,34	Si
Principios de Ecuador	0,31	Si
Membrecía en Instituciones de RSE	0,23	Si
Principios para la Inversión Responsable	0,16	Si
Carbón Disclosure Project	0,18	Si

Fuente: [www.galiciasustentable.com.ar](http://www.galiciasustentable.com.ar) / Integración de la Sostenibilidad en las Instituciones Financieras Latinoamericanas. Encuesta Regional. UNEP FI

Un 77% de las instituciones encuestadas publica un informe anual de sostenibilidad, y un alto porcentaje utiliza un referente en su metodología para la elaboración de su reporte. El GRI es el referente más utilizado con casi el 75% de representatividad. Sin embargo, solo la mitad utiliza el suplemento financiero, el cual está diseñado para reportar sobre dimensiones de sostenibilidad especialmente relevantes para este sector. Entre otros referentes se identificaron el Balance Social de IBASE en Brasil y la ISO 26000 (guía de gestión sobre Responsabilidad Corporativa). Banco Galicia confecciona su informe anual utilizando los lineamientos del GRI y el suplemento sectorial para servicios financieros, adicionalmente también utilizan las directrices del balance social de IBASE, ISO 26000 y en relación al involucramiento de sus grupos de interés, a partir del 2011 ha incorporado los criterios del estándar AA1000SES (Stakeholders Engagement Standard).

Por último, podemos agregar, que tanto a nivel región como a nivel local, la participación en las principales iniciativas voluntarias es todavía bastante baja, si bien más del 70% de las instituciones participan al menos de una, si las

vemos por separado ninguna supera el 40% de adhesión, y si lo trasladamos a la Argentina es mucho menos. Banco Galicia, como vemos participa activamente, fue el primer Banco en adherir a los Principios de Ecuador, es el primer Banco en adherir a la UNEP-FI y es una de las 6 empresas en Argentina que confeccionan la comunicación sobre el progreso que exige el Pacto Global.

## 5- CONCLUSIÓN

Hoy en día las instituciones financieras entienden cada vez más que la gestión sostenible o responsable no sólo implica acciones filantrópicas sino también el manejo de los riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales tanto dentro del negocio como de las operaciones

En relación a la oferta de productos y servicios verdes, a nivel Región, siguiendo las tendencias mundiales de consumo y producción responsable, el sector ha desarrollado productos que se adaptan a las necesidades de clientes cada vez más conscientes e interesados en adquirir productos y servicios que generen, además del financiero, valor ambiental y social. En lo ambiental, los productos y servicios están muy relacionados con la inversión en la generación de energías alternativas, eficiencia energética y acciones de mitigación frente al cambio climático, además del apoyo a autoridades ambientales públicas a través de la administración de recursos. En este aspecto el Sector Financiero Argentino viene bastante demorado con respecto a la oferta de este tipo de líneas, si bien es cierto que tampoco existe una demanda importante por parte del mercado, los bancos no han incursionado mucho en el tema y no se percibe como una oportunidad de negocio concreta. Entendemos que la falta de una regulación específica por parte del BCRA puede ser uno de los motivos, así como la falta de recursos y tiempo para implementar este tipo de análisis o el temor a perder clientes ante un endurecimiento en las políticas de crédito si el mercado no acompaña.

En lo social, los productos y servicios han comenzado a dirigirse a la población no bancarizada con el objetivo de crear oportunidades de inclusión financiera mediante iniciativas relacionadas con las microfinanzas, la educación financiera y la canalización de recursos para emprendedores sociales. El diseño y la oferta eficiente de este tipo de productos y servicios se deben traducir en beneficios ambientales y sociales, ofreciendo un retorno económico.

Como cierre del presente trabajo vamos intentar responder la pregunta que fue disparador del planteamiento del problema de investigación:

***¿Pueden las Entidades Financieras crear valor para la Empresa, al mismo tiempo que generan beneficios para los distintos Grupos de Interés?***

Toda organización puede crear valor compartido, para sí misma y para sus grupos de interés. La RSE debe ser entendida como una filosofía de gestión, en el marco de una Gestión Responsable Orientada a la Sustentabilidad (GROS). Toda gestión busca mejorar la competitividad de la empresa; pero bajo esta óptica se piensa en una triple forma de resultados: económicos, sociales y ambientales desde una lógica de creación de valor compartido. Una entidad financiera crea valor económico; pero también crea valor social si tenemos en cuenta desde todo lo que puede impactar en las personas que trabajan en la empresa: beneficios económicos, salud, desarrollo, conocimiento, etc; hasta otros impactos muy importantes como nuevos servicios, nuevas oportunidades laborales, I+D, que generan los negocios, iniciativas y nuevos emprendimientos que se abren con préstamos que brinda la entidad financiera. A su vez, también puede crear valor ambiental, no solamente por cuidar internamente cuestiones básicas como el papel (una hoja A4 implica 10 litros de agua), la energía, etc.; sino porque tiene la posibilidad de prestar dinero para el lanzamiento de distintos proyectos y/o iniciativas que tienen diferentes impactos pudiendo influenciar los mismos de manera positiva.

En este marco, mucho se ha criticado a las empresas financieras que no evaluaban proyectos con criterios de impacto ambiental y social. De hecho, actualmente muchos bancos prestan dinero evaluando obligatoriamente criterios de sustentabilidad (económicos, ambientales y sociales); e incluso en la medida en que mejor se gestionan los impactos, también son mejores las tasas.

*“ Agustín del Castillo, Coordinador de RSE en Banco Patagonia, sostiene que: las Entidades Financieras pueden crear valor para la Empresa, al mismo tiempo que generan beneficios para los distintos Grupos de Interés, siendo el*

*ejemplo más claro en del Grammen Bank de Yunus<sup>23</sup>. Un banco que nació con un fin social. En el caso de los bancos el mayor beneficio que pueden aportar socialmente el de la bancarización de grupos vulnerables, por ejemplo a través de microcréditos o tarjetas de crédito prepagas, a través de la educación financiera de mayores de edad para el manejo de las nuevas tecnologías (cajeros, web, gadgets) y educación de los futuros clientes, Gen Y o Z, por ejemplo a través de la concientización del ahorro y el valor de dinero ”.*

Todas estas cuestiones y cómo se gestionen, pueden convertirse en creación de valor o disvalor para distintos grupos de interés. Los grupos de interés son personas o grupos que afectan a la organización; o que pueden ser afectados por la organización. Si pensamos en ese párrafo anterior y en las cuestiones mencionadas, podemos pensar como públicos de interés: al público interno, a los clientes, a las comunidades a donde van a operar los clientes que reciben un préstamo para desarrollar un nuevo proyecto, el medio ambiente mismo, a las entidades reguladoras de la actividad, a los medios de comunicación, etc. Y seguramente que la creación de valor, va a tener que ver con cómo gestionamos el negocio y no va a dar lo mismo para todos esos públicos si lo hacemos de una determinada manera o de otra.

---

<sup>23</sup>[http://es.wikipedia.org/wiki/Banco\\_Grameen](http://es.wikipedia.org/wiki/Banco_Grameen)

## 6 – BIBLIOGRAFÍA

- **“Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero: Una aproximación a la sostenibilidad de las entidades financieras”** – Confederación Española de Cajas de Ahorro.
- **Primera Encuesta Regional acerca de la Sostenibilidad Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo de los Bancos de América Latina y el Caribe** – Banco Interamericano de Desarrollo - Noviembre 2011
- **Integración de la Sostenibilidad en las Instituciones Financieras Latinoamericanas. Énfasis en los aspectos ambientales. Encuesta Regional** – UNEP FI – Junio 2012
- **Conferencia pronunciada en el instituto de la Common wealth de Londres** – Muhammad Yunus – Marzo 2003
- **RSE y Sector Financiero** – Domingo Garcia Marzá y Monica Gassent – El Periódico Mediterráneo – Junio 2007
- **Santander Río desembarca en la base de la pirámide** – Estefanía Giganti – El Cronista Comercial – Diciembre 2011
- **La Dimensión Ética de la Crisis Financiera** – Antonio Argandoña – Julio 2010
- **Responsabilidad Social Empresaria en el Sistema Financiero Argentino** – Ernesto Larrache – Septiembre 2009
- **Responsabilidad Social Empresaria “Gestión de la Administración Pública y de las Entidades Financieras en Argentina”** – Dr. Jonatan Canella, Dra., Fiorella Pelufo González – Mayo 2009
- **Estrategia y Sociedad** – Michael E. Porter y Mark R. Kramer – Diciembre 2006
- **La Creación del Valor Compartido** – Michael E. Porter y Mark R. Kramer – Febrero 2011
- **Un modelo para medir la Responsabilidad Social Corporativa en las empresas**- Fernando Giner dela Fuente y Maria de los Angeles Gil Estallo – Noviembre 2006
- **La Responsabilidad Social Corporativa y los Valores Éticos en Administración Financiera** – Nora Cabaleiro – Septiembre 2013

- **Política sobre Sostenibilidad Social y Ambiental – CFI – Abril 2006**
- **Principios de Ecuador, un estándar del sector financiero para determinar, evaluar y administrar el riesgo socioambiental en la financiación de proyectos – CFI – Julio 2006**
- **United Nations Global Compact – Los 10 Principios**
- **ISO 26000 Responsabilidad Social – Visión general del proyecto – 2010**
- **Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y Suplemento Sectorial para Servicios Financieros – Global Reporting Initiative – 2008**
- **Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS – AccountAbility – 2008**
- **Social Accountability Internacional SA8000**
- **SGE 21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable – Forética– 2008**
- **CSR Europe Enterprise 2020**
- **Informe de Sostenibilidad 2010 – Banco Galicia**
- **Informe de Sostenibilidad 2011 – Banco Galicia**
- **Informe de Sostenibilidad 2012 – Banco Galicia**
  
- **Comunicación A 5201- Lineamientos para el Gobierno Societario en las Entidades Financieras – Banco Central de la República Argentina.**

#### **Páginas WEB Consultadas**

[www.bancomundial.org](http://www.bancomundial.org)

[www.ifc.org](http://www.ifc.org)

[www.equator-principles.com](http://www.equator-principles.com)

[www.iadb.org](http://www.iadb.org)

[www.unepfi.org](http://www.unepfi.org)

[www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar)

[www.plarse.org](http://www.plarse.org)

[www.wolfsberg-principles.com](http://www.wolfsberg-principles.com)

[www.csreurope.org](http://www.csreurope.org)

[www.foretica.org](http://www.foretica.org)



[www.ethos.org.br](http://www.ethos.org.br)  
[www.iarse.org](http://www.iarse.org)  
[www.iso26000latam.org](http://www.iso26000latam.org)  
[www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)  
[www.accountability.org](http://www.accountability.org)  
[www.sa-intl.org](http://www.sa-intl.org)  
[www.ceads.org.ar](http://www.ceads.org.ar)  
[www.galiciasustentable.com.ar](http://www.galiciasustentable.com.ar)  
[www.santanderrio.com.ar](http://www.santanderrio.com.ar)  
[www.bancofrances.com.ar](http://www.bancofrances.com.ar)  
[www.hsbc.com.ar](http://www.hsbc.com.ar)  
[www.bancopatagonia.com.ar](http://www.bancopatagonia.com.ar)  
[www.bcra.gov.ar](http://www.bcra.gov.ar)  
[www.bna.com.ar](http://www.bna.com.ar)  
[www.bapro.com.ar](http://www.bapro.com.ar)  
[www.bancociudad.com.ar](http://www.bancociudad.com.ar)  
[www.italu.com.ar](http://www.italu.com.ar)  
[www.comafi.com.ar](http://www.comafi.com.ar)  
[www.macro.com.ar](http://www.macro.com.ar)  
[www.supervielle.com.ar](http://www.supervielle.com.ar)  
[www.argentina.citibank.com](http://www.argentina.citibank.com)  
[www.standardbank.com.ar](http://www.standardbank.com.ar)  
[www.hipotecario.com.ar](http://www.hipotecario.com.ar)  
[www.bancocolumbia.com.ar](http://www.bancocolumbia.com.ar)  
[www.cfa.com.ar](http://www.cfa.com.ar)  
[www.brou.com.uy](http://www.brou.com.uy)

## **7-ANEXOS**

### **Entrevistas a Referentes de Responsabilidad Social Corporativa en el Sistema Financiero Argentino**

#### **Constanza Gorleri - Gerente RSC Banco Galicia ( Marzo 2014)**

##### **¿Pueden las Entidades Financieras crear valor para la Empresa, al mismo tiempo que generan beneficios para los distintos Grupos de Interés?**

Sí, en Banco Galicia trabajamos con la convicción de que podemos crear valor compartido.

El sector financiero cumple una función vital para el desarrollo de la sociedad: es el eje central de las actividades vinculadas al ahorro, la inversión y el crédito. Un modelo de trabajo sustentable en una entidad financiera busca:

- Lograr el acceso a la bancarización de la mayor cantidad de personas
- Considerar la rentabilidad financiera y social de los negocios
- Operar con la máxima transparencia, creando confianza y credibilidad
- Promover oportunidades de desarrollo para sus colaboradores
- Respetar el ambiente y las comunidades en las cuales operamos, no solo a través de nuestras operaciones sino evaluando los proyectos que financiamos.

Este es el compromiso de Banco Galicia con una gestión sustentable, nacido de la convicción de que un desarrollo económico sólido sólo puede alcanzarse si se considera el ambiente y el entorno social. Por ese motivo, definimos objetivos de sustentabilidad para cada uno de nuestros grupos de interés:

### **Accionistas**

- Promover la rentabilidad financiera y social de los negocios.
- Mantener prudencia en la gestión del riesgo.
- Operar con la máxima transparencia, creando confianza y credibilidad.

### **Clientes**

- Contribuir con la mejora de su calidad de vida a través de productos y servicios de excelencia.
- Promover la inclusión financiera y el acceso a la bancarización en todo el país.
- Acompañar a los sectores productivos para el desarrollo del país.

### **Empleados**

- Promover oportunidades de desarrollo integral para nuestros colaboradores.
- Favorecer la diversidad e inclusión en el ámbito laboral.
- Gestionar el clima laboral.

### **Proveedores**

- Promover la gestión sustentable en la cadena de valor.
- Favorecer el desarrollo de nuestros proveedores.

### **Comunidad**

- Incentivar el desarrollo de los sectores vulnerables promoviendo la educación, la salud y el empleo.
- Fomentar la educación financiera.
- Fortalecer a la sociedad civil.

### **Ambiente**

- Gestionar nuestro negocio utilizando eficientemente los recursos y reduciendo nuestro impacto directo e indirecto.
- Concientizar a nuestros grupos de interés sobre la importancia del cuidado del ambiente.

La Responsabilidad Social Corporativa es la respuesta al reto de la sustentabilidad: es un modelo de gestión transversal que considera al comportamiento ético como eje de la práctica empresarial.

### **¿En que se basa Banco Galicia al momento de elaborar su estrategia de RSC?**

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa está basada en:

- nuestra Misión, Visión y Valores corporativos.
- el diálogo permanente con nuestros grupos de interés para entender las expectativas e intereses de cada uno y poder tomarlos en cuenta realizando propuestas diferenciales.
- la gestión de riesgos.
- la evaluación de nuestro impacto que nos permite trabajar para que el mismo sea positivo.

### **¿Cuáles son las metodologías específicas, aparte de las internacionales, que utilizan en Banco Galicia para valorar el impacto de las prácticas efectuadas en RSC?**

En Banco Galicia realizamos investigaciones específicas sobre nuestras Programas Insignia como evaluaciones de impacto a través de entrevistas y focus groups con sus participantes.

Además, evaluamos al 100% de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) aliadas y sus programas bajo la Matriz de Análisis de Impacto Social (MAIS), desarrollada por el Banco para lo que utilizamos como base herramientas precursoras como Retorno de la Inversión Social (SROI).

## Agustín del Castillo - Coordinador RSC Banco Patagonia (Febrero 2014)

### ¿Pueden las Entidades Financieras crear valor para la Empresa, al mismo tiempo que generan beneficios para los distintos Grupos de Interés?

Afirmativo. El ejemplo más claro es del Grammen Bank de Yunus<sup>24</sup>. Un banco que nació con un fin social. En el caso de los bancos el mayor beneficio que pueden aportar socialmente es el de la bancarización de grupos vulnerables, por ejemplo a través de microcréditos o tarjetas de crédito prepagas, a través de la educación financiera de mayores de edad para el manejo de las nuevas tecnologías (cajeros, web, gadgets) y educación de los futuros clientes, Gen Y o Z, por ejemplo a través de la concientización del ahorro y el valor de dinero.

En el caso de **empleados**, por ejemplo se destaca el valor que pueden agregar capacitando a sus empleados en temas de DDHH (call center principalmente o personal de seguridad), salud y bienestar y conciencia por el medio ambiente. Actualmente se destacan como buenas prácticas facilitar la movilidad sustentable de empleados a sus lugares de trabajo, por ejemplo en bicicleta; Referente a los **accionistas**, los bancos deben agregar valor en cuanto a sostener una destacada reputación, transparencia y la minimización y gestión del riesgo en todos sus sentidos (reputacional, operativo, en confidencialidad de la información, etc.). Esto se regula a través de normas como SarbanesOxley, los principios de la SASB o Basilea II y III y con áreas de prevención de fraude y con códigos de ética y conducta claros. Esto se destaca cuando se alinea con la Misión, Visión y Valores.

Respecto del otorgamiento de créditos un punto importante es la adhesión a los Principios de Ecuador que regulan el otorgamiento de crédito bajo determinados parámetros. Los bancos que han adherido hoy obtienen mejores tasas en el otorgamiento de créditos a través de organismos multilaterales como el BID, CII, BNDES o IFC.

Los principios de Ecuador tienen además una lista de exclusión de operaciones en las que se sugiere minimizar la financiación o en su caso, acrecentar los

---

<sup>24</sup>[http://es.wikipedia.org/wiki/Banco\\_Grameen](http://es.wikipedia.org/wiki/Banco_Grameen)

controles por el riesgo que conllevan esos mercados (tabacaleras, armas, explotación de minas y yacimientos, construcción de infraestructura, etc.)

### **¿Cuáles son las metodologías más efectivas para valorar el impacto en las Industrias Financieras que conciben prácticas de RSC?**

Las principales metodologías o iniciativas a las que han adherido los principales bancos referentes en sustentabilidad son:

- ✓ Los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
- ✓ ISO 26000
- ✓ Reporte de informes de acuerdo a los principios del GRI G.3.1 Y G4.  
(Para el 2015 se prevé la migración a unificar los reportes de RSE y las memorias a través de la iniciativa del IIRC.)
- ✓ Sarbanes Oxley
- ✓ Basilea II y III
- ✓ SASB
- ✓ PRI Principios de Inversión Responsable
- ✓ Principios de Ecuador