

## **INTRODUCCION**

Actualmente nos encontramos sumergidos en una serie de problemáticas a nivel mundial que van desde una crisis financiera producto del descontrol y ambición de unas minorías en detrimento del bien común, el incremento de los niveles de pobreza, hambre y desigualdades de los seres humanos, hasta la destrucción del medio ambiente que está provocando la escasez de los recursos naturales y la aceleración del cambio climático que afecta directamente a las sociedades y a las economías en todos los países.

La tarea de resolver estos problemas ha sido generalmente delegada al Estado, quien ha sido, en menor o mayor escala, el encargado de velar por la seguridad y bienestar social y por regular las relaciones entre los individuos que componen la sociedad. No es nuestro objetivo analizar dentro del presente trabajo las funciones y acciones del Estado, sino mas bien enfatizar que si bien el Estado tiene un papel importante como ente regulador y protector de los intereses sociales, no es el único responsable de enfrentar estas dificultades y se hace imprescindible y necesario que todos los sectores de la sociedad participen en este desafío.

La Responsabilidad Social Corporativa (en adelante RSC) podríamos decir que es la herramienta adoptada desde hace algunos años para promover y desarrollar prácticas dentro de las empresas, que procuren atender las necesidades sociales y medio ambientales que nos afectan. Y es que, las empresas han comprendido que para llevar una exitosa gestión empresarial, es necesario desarrollar conductas que superen los

mínimos legales establecidos, preocupándose por aspectos sociales y ambientales que son necesarios para su crecimiento económico.

En el presente trabajo de investigación nos proponemos estudiar las prácticas responsables que se están desarrollando en el sector bancario y analizar cómo este sector está incorporando el concepto de Responsabilidad Social en sus estrategias empresariales. Nuestro interés por la Responsabilidad Social del sector bancario se basa en la importancia que tiene negocio de la banca, su alcance y el impacto que ejerce en la economía mundial. Puesto que la mayoría de las transacciones y operaciones que realiza una persona, una empresa, una organización o los gobiernos mismos, involucra el servicio bancario. Por un lado, está la intervención del banco como agente económico responsable de proteger los ahorros de sus depositantes. Por otro, tenemos la parte más relevante y de donde obtiene sus retornos la entidad, el financiamiento, que va desde el otorgamiento de préstamos a la pequeña y mediana empresa hasta el financiamiento de mega proyectos.

En su rol de depositario, los bancos requieren mantener un alto nivel de confianza en sus ahorristas, haciéndose indispensable la obligación de conservar la credibilidad de sus clientes en la entidad. Una de las formas de lograrlo es creando prácticas de buen gobierno corporativo, en donde se promueva la transparencia de sus acciones y decisiones. Con la RSC se persigue crear una cultura en donde los bancos se preocupen, además de aumentar sus beneficios económicos, por proteger los intereses de los sectores con los cuales se relaciona y afecta, como lo son sus empleados; accionistas; proveedores; la comunidad, los conocidos grupos de interés. Es decir,

tener una visión más amplia, que no sólo proteja los intereses de sus accionistas, sino que también integre las necesidades de todos sus grupos de interés para el beneficio de la colectividad.

En su papel de prestamista, veremos las múltiples medidas que pueden adoptar los bancos para exigir a sus clientes cumplir con requisitos relacionados a su actuar responsable con la comunidad, con sus trabajadores, con la conservación del medio ambiente, entre otros, como condiciones necesarias para acceder al crédito. Los bancos al igual que las demás empresas pueden realizar todo tipo de actividades responsables, sin embargo a diferencia de las empresas regulares, las instituciones bancarias pueden exigir a sus clientes que actúen de manera responsable para obtener financiamiento. Estas son las llamadas prácticas responsables indirectas de los bancos que estudiaremos en el primer capítulo.

El objetivo de esta investigación es conocer cuáles son las actividades que pueden realizar las entidades bancarias para contribuir al desarrollo sostenible de los negocios y a la protección de los intereses de las comunidades. Es un hecho que los mercados cada vez más están exigiendo estas prácticas y muchos bancos todavía no conocen qué pueden hacer para ser responsables con la sociedad y a la vez incrementar sus beneficios. Se debe comprender que estas actividades benefician al banco y deben ser vistas como una estrategia de negocios y no como un gasto de filantropía.

La RSC es sin duda un tema muy discutido últimamente y se puede confirmar con las regulaciones y las iniciativas de los organismos más importantes que promueven la

Responsabilidad Social en materia bancaria. Es por esto que, en el segundo capítulo desarrollaremos las principales regulaciones e iniciativas que existen a nivel mundial para fomentar la Responsabilidad Social del sector bancario, tanto en materia de apoyo comunitario como la conservación del medio ambiente. Existen diversas posiciones sobre la RSC, hay quienes opinan que debería regularse, hay otros que son del pensamiento de mantenerlo voluntario, veremos cuáles son las últimas tendencias en este ámbito.

Y por último, en el tercer capítulo hablaremos sobre la experiencia de algunos bancos que han iniciado algunos proyectos y prácticas de RSC como estrategia de negocios, con el fin de dar algunos lineamientos sobre la variedad de actividades que se pueden desarrollar. Estas actividades abarcan proyectos dedicados al financiamiento de la microempresa, prestando asesoría técnica y capital para mejorar la calidad de producción de los pequeños y medianos empresarios; programas orientados a la capacitación y entrenamiento del recurso humano dentro de la organización, promoviendo un mejor ambiente laboral; planes de reciclaje y de ahorro de energía y agua, realizando su aporte de contribuir a la conservación del medio ambiente, entre otros.

El propósito de este trabajo es el de aportar información de las últimas tendencias que utilizan los grandes bancos internacionales en materia de responsabilidad social y que se comprendan las ventajas competitivas que aportan a la institución estas prácticas responsables, que le permitirán a la entidad crecer y perdurar en el tiempo. Es necesario que las entidades bancarias desarrollen prácticas responsables tanto a lo

interno como a lo externo de la organización, que le permitan acceder a nuevos mercados, disminuir sus riesgos y en muchos casos hasta bajar sus costos de operación.

Consideramos que estas iniciativas permitirán que el sector privado asuma un papel más protagónico en el impulso del desarrollo, en la disminución de la pobreza, en la promoción del respeto por los derechos humanos y en la conservación del medio ambiente. El éxito de las políticas de RSC dependerá de la disposición y prioridad que le asignen los altos directivos de las entidades bancarias a planear sus negocios de una manera diferente, tomando en cuenta las necesidades de las personas que son afectadas por el negocio y del entorno en general.

La intención final de este trabajo es que se multipliquen las mejores prácticas conocidas en materia de finanzas y desarrollo sostenible del sector bancario, para que éste maximice tanto las oportunidades y ventajas producidas como la reducción de riesgos y costos de operación, a la vez que se promueva el desarrollo sostenible en el negocio bancario.

## **I. CAPITULO**

### **Conceptos Generales**

#### **1.1. Antecedentes**

La responsabilidad social corporativa ha recorrido un camino de transición y a lo largo de su trayectoria ha cambiado desde una acción simplemente altruista hasta convertirse en una estrategia de negocio para todo tipo de empresas, incluyendo al sector bancario.

En el año 1776 el economista y filósofo británico, Adam Smith planteaba en su tratado de Investigación sobre la Naturaleza y Causas de la Riqueza de las Naciones, mejor conocido como *La Riqueza de las Naciones*, que las empresas que funcionaran libre de regulaciones impuestas por el estado, producirían más riquezas y contribuirían a disminuir la pobreza. La teoría abogaba por el libre juego de la oferta y la demanda y la búsqueda individual de la ganancia como la solución más eficiente para la asignación de recursos, que no sólo no disolvía la cohesión social, sino que era el medio más apropiado para disminuir la pobreza. Sobre esta teoría se asentó el enfoque del objetivo de la empresa como la maximización del valor para el accionista, apoyándose en la base del que el beneficio colectivo se alcanzaría mediante la maximización del beneficio individual<sup>1</sup>. Si bien esta teoría no hace referencia directamente a la responsabilidad social de la empresa como es vista y entendida en la actualidad, la misma consideraba a la empresa como un agente importante para afrontar las necesidades de los más pobres.

---

<sup>1</sup> Durán Heras, A. *Análisis del Proceso de Elaboración e Implantación de Instrumentos de Responsabilidad Social Corporativa*. Tesis Doctoral Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de Ingeniería Mecánica. Madrid, 2005, página 10.

Hay quienes opinan que el concepto de Responsabilidad Social evolucionó a partir del interés de empresarios europeos y estadounidenses que, luego de la Depresión del año 1929, buscaron generar un clima favorable entre los trabajadores con el fin de garantizar condiciones para el trabajo.

En los años setenta del siglo pasado, el modelo del Estado como único gestor para hacer frente a las necesidades sociales entró en crisis, principalmente por la insuficiencia de recursos. Es así como el sector privado se convierte en un elemento fundamental para la solución de los problemas de la sociedad y la responsabilidad social empresarial toma auge con las actividades filantrópicas de algunas empresas. De esta manera las empresas con mayores recursos económicos emprenden el camino de su contribución al bienestar de la sociedad y del medio ambiente, asignando parte de sus recursos y ganancias a través de donaciones en beneficio de la comunidad en la que participan.

El sector bancario no se queda atrás y da sus primeros pasos responsables en el año 1992 con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medioambiente y Desarrollo celebrada en Río de Janeiro organizada por la UNEP (United Nations Environment Programme). En esta Conferencia se crea un grupo de trabajo para generar un programa de medidas para la banca, en donde se inicia el diálogo sobre el desarrollo económico; la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible en el sector financiero para identificar, definir y promover las mejores prácticas en operaciones internas y externas de las compañías financieras.

---

Otra hecho importante a destacar en el recorrido de la Responsabilidad Social de la banca son los Principios del Ecuador, creados en el año 2003 por una iniciativa de los bancos privados más grandes del mundo y la Corporación Financiera Mundial del Banco Mundial (IFC), en donde las entidades bancarias adheridas se comprometen a financiar solamente proyectos que cumplan políticas sociales y medio ambientales y procuren el desarrollo sostenible. En este mismo año un grupo de Organizaciones No Gubernamentales (en adelante ONG's) redactó la Declaración de Colivecchio haciendo énfasis en el impacto social de los proyectos financiados por la banca y otras empresas financieras, enfrentándose la sociedad civil al sector financiero para reclamar que estas entidades actúen con responsabilidad por los impactos sociales y ambientales que pueden provocar y haciendo un llamado para que participen activamente en el mejoramiento de la sostenibilidad ambiental y social.

La globalización y la consecuente necesidad de la competitividad que presenta la economía mundial, acentúa la preocupación de las instituciones financieras por los temas ambientales y sociales, entendiendo que el agotamiento de los recursos naturales y los problemas sociales son problemas que afectan a todos y que la solución de estos problemas representa un valor económico positivo. En este sentido, las organizaciones civiles y los mismos bancos empiezan a reconocer que las evaluaciones ambientales y sociales deben ser incorporadas al estudiar un posible préstamo.

Podemos ver que en los últimos años, se ha producido en el sector bancario mundial una importante evolución en el tema de la Responsabilidad Social, al ser integrados por parte de estas instituciones criterios ambientales y sociales en sus procesos,

productos y servicios, y al articular positivamente su accionar en respuesta a requerimientos y necesidades de sus diversas partes interesadas,<sup>2</sup> indicando de esta forma, que las políticas de RSC cada vez tienen mayor influencia en los negocios en general.

## **1.2. Definiciones**

### **1.2.1. Concepto de Responsabilidad Social Corporativa**

No existe uniformidad doctrinal sobre la definición de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), pues tiende a confundirse con otros conceptos, los cuales aunque forman parte de lo que debemos entender por Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) no definen íntegramente el concepto y excluyen elementos primordiales del mismo. En este trabajo se utilizarán indistintamente, con idéntico significado, los términos RCS y RSE. Esta realidad ha sido sustentada por muchos autores, reiterando “que no hay consenso respecto de este término y que generalmente tiende a confundirse con los de *Ciudadanía corporativa* o *Desarrollo sostenible*. Precisamente esta falta de acuerdo en la definición, se debe a que el papel social de las empresas incluye numerosos puntos de debates que aún no han sido resueltos”<sup>3</sup>.

No obstante lo anterior, a efectos de conceptualizar el término para el desarrollo de esta obra, a continuación citamos las definiciones que estimamos abarcan los elementos fundamentales de la RSE.

---

<sup>2</sup> Córdoba, A. *Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Bancario*, Éxito Empresarial, No. 36, San José, Costa Rica, 2006.

<sup>3</sup> Concha, A.; Valdés, L. *Una mirada a la responsabilidad social de la banca colombiana y mundial*. La Semana Económica. No. 523, 2005, pag. 1

#### a. Según la Organización Internacional del Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo, agencia tripartita de la Organización de Naciones Unidas destinada a emprender acciones conjuntas encaminadas a promover el trabajo decente en el mundo, adopta como definición de RSE como “el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que sólo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación”.<sup>4</sup>

#### b. Definición del World Business Council for Sustainable Development

World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), asociación global integrada por los directores generales de más de doscientas (200) compañías internacionales comprometidas al manejo de sus negocios de manera sostenible, le define como un compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida.<sup>5</sup>

#### c. Según Forum Empresa

Forum Empresa, red hemisférica de organizaciones empresariales que promueven la Responsabilidad Social Empresarial en las Américas, de su parte, opta por una definición amplia que lo consagra como una nueva forma de hacer negocios, en la que

---

<sup>4</sup> <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb295/pdf/mne-2-1.pdf>

la empresa gestiona sus operaciones en forma sostenible en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y el desarrollo sostenible de las generaciones futuras<sup>6</sup>.

#### d. Según El Libro Verde

El Libro Verde es una iniciativa de la Comisión de Comunidades Europeas y en el mismo se define a la Responsabilidad Social Empresarial como la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores<sup>7</sup>.

De las definiciones antes presentadas podemos encontrar como elementos en común los siguientes:

- Es una forma de hacer negocios. Es importante que se perciba a la RSC como una forma de hacer negocios y no como una simple donación o actividad filantrópica. Las políticas que adopten las empresas en cuanto a RSC deben estar dirigidas a integrarse en el planeamiento estratégico de las mismas de manera que puedan ser sostenibles y rentables para las empresas.

---

<sup>5</sup> <http://www.wbcsd.org>

<sup>6</sup> [http://empresa.org/que\\_es\\_la\\_RSE.html](http://empresa.org/que_es_la_RSE.html)

<sup>7</sup> Comisión de Comunidades Europeas. Libro Verde: Fomentar un Marco para la Responsabilidad Social e las Empresas. Bruselas, 2001. pg. 7

- Es un compromiso de la empresa. El compromiso que adquiera la empresa es fundamental, la RSC se podrá implementar luego que los altos directivos estén de acuerdo y comprometidos con la idea de hacer negocios de manera responsable; y posteriormente llevar este compromiso al resto de la empresa.
- Considera los públicos de interés. Este elemento es una innovación para la forma de hacer negocios, anteriormente las empresas sólo se preocupaban por satisfacer sus propios intereses y de sus accionistas, ahora con la RSC, también buscan alcanzar sus propios intereses; sin embargo, incluyen en los procesos de toma de decisiones los intereses de sus *stakeholders*.
- Protege los intereses de las generaciones futuras. Dentro de este punto se abarca la relación que debe tener la empresa con la comunidad y su contribución a la protección del medio ambiente. Las empresas han comprendido la necesidad de proteger los recursos naturales para el bienestar propio y de las futuras generaciones. Sin recursos naturales los seres humanos estaríamos en peligro y definitivamente los negocios no tendrían tampoco ningún éxito.

En conclusión, la RSC debe entenderse como una estrategia adoptada a largo plazo, en donde algunos de sus beneficios se podrán observar a corto plazo; sin embargo, muchos de los alcances se observarán con el pasar del tiempo. En este sentido, la organización debe concretar distintas etapas para poder implementar políticas y prácticas de RSC y el costo de esta implementación debe ser asumido por la organización y no por el cliente. Este gasto debe ser entendido como una inversión que a largo plazo generará beneficios atribuidos a diversas situaciones, empezando porque el público preferirá una empresa socialmente responsable y esto le originará

una mayor competitividad a la organización, al igual que producirá mayor rendimiento del recurso humano.

### **1.2.2. Responsabilidad Social Corporativa en el sector bancario**

En el presente trabajo de investigación nos centraremos en las prácticas responsables del sector bancario por estimar, tal como hemos manifestado previamente, que se trata del sector financiero de mayor impacto. Dicho sector, al igual que las demás empresas, busca adoptar las medidas y políticas necesarias para ser responsables con la sociedad, el medio ambiente, sus empleados y, en fin, con todos los grupos de interés que impactan.

Muchos han sido los bancos que en la actualidad han reconocido la importancia de la RSC dentro de su organización y han incorporado a su gestión prácticas ajustadas a este compromiso de la empresa, impactando de manera positiva en la sociedad, el medio ambiente y en sus propios negocios.

A manera de ejemplo, la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, gremio representativo del sector financiero colombiano, conceptualiza la Responsabilidad Social Empresarial como un compromiso integral hacia los grupos de interés de los establecimientos financieros: clientes, empleados, proveedores y accionistas, así como al conjunto de la sociedad en la que opera, tratando de dar la mejor respuesta ante sus expectativas<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> [http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4664\\_2.pdf](http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4664_2.pdf) pg. 4

A efectos de reconocer los establecimientos bancarios y grupos de intereses que intervienen en esta relación, a continuación abordaremos cada uno de ellos en términos conceptuales y vinculándolos al rol que juegan dentro de la Responsabilidad Social a la que se han comprometido.

#### **1.2.2.1. Concepto de banco y su vinculación con la RSC**

Los bancos son percibidos como modelos de negocios distintos a los demás sectores de la industria, debido a distintas variantes, su actividad se basa principalmente, en prestar diferentes servicios e invertir dinero, dirigiéndose a todo tipo de personas y proyectos, impactando directamente en la economía mundial. A manera de entender mejor el concepto de banco, citaremos la definición del diccionario de Economía y Negocios de Andersen que lo define como: Institución financiera de intermediación que recibe fondos en forma de depósito de las personas que poseen excedentes de liquidez, utilizándolos posteriormente para operaciones de préstamo a personas con necesidades de financiación, o para inversiones propias. Presta también servicios de todo tipo relacionados con cualquier actividad realizada en el marco de actuación de un sistema financiero<sup>9</sup>.

Otro concepto, pero que a diferencia del anterior, incluye la regulación legal de estas entidades, es el que describe al banco como: establecimiento de origen privado o público que debidamente autorizado por la ley, admite dinero en forma de depósito

---

<sup>9</sup> Andersen, A.; *Diccionario de Economía y Negocios*. Edit. Espasa. Madrid, España. 1999, pg. 45.

para, en unión de sus recursos propios, poder conceder préstamos, descuentos y, en general, todo tipo de operaciones bancarias<sup>10</sup>.

De estas definiciones podemos apreciar que, dentro del negocio bancario prevalecen como actividades principales, la captación de dinero en forma de depósitos y la colocación de los mismos a modo de préstamos. Estas operaciones son muy delicadas y llevan consigo una serie de riesgos, toda vez que el banco es responsable por el dinero depositado y por la confianza que tienen sus ahorristas en la solidez de las operaciones, es por esto que, en la mayoría de los países la regulación bancaria es muy estricta y de obligatorio cumplimiento.

Sin embargo, más allá de las regulaciones impuestas por las entidades encargadas de velar por el buen funcionamiento del sistema bancario, la implementación de prácticas responsables dentro de la entidad permitirá un mejor desempeño de la misma y de sus operaciones. En este sentido tenemos que, las actividades empresariales se encuentran enmarcadas en una cadena de producción en las que, además de generarse valor agregado, deben cumplir con los principios de Responsabilidad Social; para el negocio bancario, este hecho se extiende a los procesos de captación, intermediación y colocación de activos financieros.<sup>11</sup>

La captación de dinero involucra tomar una serie de medidas necesarias para proteger los intereses del cliente y de la sociedad y en este sentido el banco tiene la obligación de conocer de dónde provienen los fondos depositados para evitar que se produzca el

---

<sup>10</sup> Martínez Cerezo, A.; *Diccionario de Banca*. Ediciones Pirámide, Madrid, 1983, pg. 38s

<sup>11</sup> Concha, A.; Valdés, L. *Una mirada a la responsabilidad social de la banca colombiana y mundial*. La Semana Económica. No. 523, Bogotá, 2005.

lavado de dinero. Estas medidas contribuyen en una manera, a contrarrestar los actos ilícitos y por ende a luchar contra el tráfico de drogas, el tráfico de armas, el terrorismo, entre otros, y también le permite al banco conocer al cliente a través de la política “*know your client*”, donde el banco contará con mayor información de su cliente, de sus negocios y sus necesidades, pudiendo ofrecer un mejor servicio. Podemos observar que de estas medidas o políticas resultan varios factores positivos: el banco contribuye a reducir la criminalidad y aumenta la calidad del servicio a sus clientes.

En cuanto a la colocación de los activos, los bancos suelen tener una serie de requerimientos para otorgar créditos en donde solicitan, entre otros, un nivel de endeudamiento máximo; una solidez económica y moral del deudor y capacidad de pago. Sin embargo, en reconocimiento de la importancia de la RSC dentro del sistema bancario, estos requisitos previamente señalados han sido complementados por otro tipo de condiciones que, más allá de ser meros requisitos económicos, suponen el cumplimiento de criterios sociales y medio ambientales y la promoción de la sostenibilidad en las actividades.

Dentro de su función como intermediario, que consiste en hacer de enlace entre dos o más partes para facilitar las operaciones que éstos deseen realizar, el banco podrá tomar la iniciativa de comprobar la actuación responsable de todos los afectados por la operación, creando mecanismos para identificar estas conductas y premiándolas a

---

través de incentivos como por ejemplo con la disminución de tasas de interés, menor exigencia de garantías.

Como apreciamos, la Responsabilidad Social en el sector bancario tiene una gran importancia, pues permite que el negocio de la banca se lleve a cabo de manera sostenible y afecte positivamente a una gran cantidad de personas, repercutiendo en el comercio, la industria y la economía mundial en general.

### **1.3. Grupos de interés (Stakeholders) de las Instituciones Financieras**

Debido a su gran tamaño y al alto capital que requieren para operar, los bancos involucran en su actividad a una gran cantidad de personas. La RSC plantea que para que una empresa pueda perdurar en el tiempo tiene que ser sostenible y debe tener en cuenta, a la hora de tomar sus decisiones, a todos los agentes sociales con los que se relaciona. Tales grupos o individuos que afectan o son afectados por la actividad tendiente al logro de los objetivos de los bancos son los llamados *grupos de interés o stakeholders*<sup>12</sup>.

Para las entidades bancarias es fundamental cuidar el manejo de sus relaciones con los *grupos de interés o stakeholders*. Una acertada relación ha de partir, en todo caso, de buenos programas de diálogo que permitan conocer las expectativas de estos grupos, a fin de darles una respuesta adecuada y satisfactoria.

---

<sup>12</sup> Freeman, R.E. Strategic Management. A stakeholder approach. Mersfield: Pitman Publishing Inc. 1984

A continuación describiremos los *grupos de interés o stakeholders* que influyen en el funcionamiento del sector bancario.

### **1.3.1. Accionistas**

Los accionistas son las personas que aportan el capital para el funcionamiento del banco y su principal objetivo es recibir el retorno de sus inversiones.

La RSC hacia los accionistas parte de la gestión de los directivos de las entidades bancarias de tener claro cuáles son los objetivos y expectativas de sus accionistas para así aumentar la cantidad de interesados en aportar capital a la entidad que dirigen y establecer principios relativos a un buen gobierno corporativo. Tal objetivo se logra implementando canales de comunicación efectiva, en donde se reflejen las necesidades y preferencias que tienen los mismos.

Además, las instituciones financieras deben proporcionar a sus accionistas información de la institución que sea transparente, periódica y de forma equitativa para todos, evidenciando una gestión apegada a la ética y las buenas prácticas de la plaza. Así, muchos accionistas sentirán que sus inversiones son más seguras y rentables y preferirán realizar inversiones en este tipo de organizaciones que intentan establecer políticas y regulaciones para disminuir el riesgo de los inversionistas, y evitar que los mismos pierdan su dinero, ya sea por quiebras fraudulentas, malversación de fondos o demandas millonarias.

Frente a estas buenas practicas, tanto la entidad bancaria como el accionista se ven beneficiados. El banco por una parte, contará con mayor capital para invertir y expandir sus negocios, y por otro lado, los accionistas tendrán mayores rendimientos económicos porque los inversores tradicionales empiezan a considerar que las buenas prácticas acreditadas en materia de RSC son un buen indicador de la calidad de gestión y el gobierno de una determinada empresa<sup>13</sup>. A través de las políticas de RSC se disminuyen los riesgos de pérdida de capital por mal manejo del negocio y también se reducen los costos operativos. Más adelante veremos cómo se puede reducir los costos de operación a través de procedimientos más eficientes, que en la mayoría de los casos sólo requieren creatividad e interés por hacer las cosas bien.

### **1.3.2. Clientes**

Entendemos a la figura del cliente como la persona física o jurídica que regularmente o bien de manera ocasional solicita los productos o servicios de una empresa<sup>14</sup>. Los clientes son el grupo de interés crítico para toda organización, por lo cual la misma debe crear mecanismos y medidas para conocer lo que demandan y esperan sus clientes y, especialmente, debe tratar de anticiparse a saber cuáles serán sus exigencias futuras.

De nuevo, el negocio bancario es diferente a los demás sectores de la industria y el comercio, en muchos sentidos, y la relación con sus clientes no escapa de esta

---

<sup>13</sup> Observatorio de la Deuda en la Globalización. *Responsabilidad y Finanzas*. Noviembre 2004. pg.14

<sup>14</sup> Andersen, A.; *Diccionario de Economía y Negocios*. Edit. Espasa. Madrid, España. 1999, pg. 93.

diferencia. Para obtener los servicios y productos que ofrece el banco, la mayoría de las veces los clientes deben celebrar y suscribir diversos tipos de contratos que contendrán los términos y condiciones de la relación, en muchas ocasiones estas disposiciones son incomprensibles y a veces hasta abusivas. Es por esto que, el sistema ha creado normas y procedimientos para la protección legal del cliente bancario.

Las regulaciones en materia de protección al consumidor bancario se encargan de establecer los derechos y obligaciones que tienen los mismos frente a la institución, planteando las limitaciones, términos y condiciones que deberán establecerse entre las partes. Estas condiciones intentan evitar que las entidades bancarias se aprovechen de su poder, para abusar de los clientes, que muchas veces no tienen más opción que adherirse a las condiciones fijadas por el banco.

Los bancos tienen la obligación legal de acoger y respetar estas normativas de protección al cliente, pero además tienen la opción de crear medidas e iniciativas adicionales para aumentar la satisfacción y fidelidad del cliente. Estas medidas e iniciativas adicionales serán las que formen parte de su programa de Responsabilidad Social Corporativa frente a sus clientes, acciones más allá de las exigidas por ley.

Como prácticas responsables hacia el cliente caben destacar las iniciativas que promueva el banco por escuchar las necesidades de sus clientes; por medir la calidad de sus servicios y por brindar información clara a sus clientes.

Para conocer las inquietudes y necesidades del cliente se pueden establecer canales de comunicación efectivos que permitan, por un lado, a los clientes contar con un espacio para interponer sus quejas y reclamaciones respecto del servicio recibido y por otro lado, a los bancos conocer las deficiencias de su sistema y dar respuesta a las problemáticas planteadas. En muchas instituciones estos canales de comunicación son conducidos por departamentos o sistemas creados especialmente para recibir estas quejas, procurando suministrar respuestas rápidas, de manera que el cliente se sienta respaldado y seguro.

Además de conocer las inquietudes de los clientes, es recomendable medir la calidad del servicio prestado que se puede realizar a través de encuestas telefónicas, visitas personales, entre otros medios.

Igualmente, la entidad debe procurar brindar información clara y exacta a sus clientes, pues el tipo de información y lenguaje que emplean los bancos requiere un nivel de comprensión más avanzado. Entendiéndose que, toda la documentación y las comunicaciones deben ser revisadas para garantizar su claridad y transparencia, esto es, tanto para los contratos que han de suscribir las partes hasta para la publicidad de los productos y servicios bancarios ofrecidos. La publicidad de los productos y servicios debe ser clara, veraz y acorde a lo realmente ofrecido.

A manera de ejemplo, en el año 2006 Banesco realizó un programa continuo de educación a sus clientes y público en general sobre la seguridad en las transacciones,

con el fin de promover la prevención contra el fraude en los diferentes canales electrónicos.

De una encuesta realizada por Forética resulta que más del 50% de las empresas perciben que los clientes incorporan cada vez más criterios de Responsabilidad Social en sus decisiones de compra y que una política activa en Responsabilidad Social Corporativa genera una mayor fidelidad en sus clientes<sup>15</sup>. Los mismos exigen a las empresas actuar de manera responsable frente a las comunidades, sus trabajadores y el medio ambiente, creándose una cultura del cliente o consumidor informado, que adquirirá los productos y servicios ya no exclusivamente en función del precio y calidad, sino que ahora incorporará a la lista de requisitos de selección, la actuación responsable del banco frente a la sociedad y el medio ambiente. Incluso se dice que los clientes están dispuestos a pagar un precio superior por este tipo de productos o servicios. Ante estas nuevas demandas del consumidor, las entidades bancarias deben adecuar sus operaciones para atraer nuevos clientes y ser más competitivos.

### **1.3.3. Trabajadores**

Los trabajadores son importantes activos en toda empresa, dado que son los que permiten llevar a cabo el negocio y expandir los horizontes. Mientras mejor sea el desempeño de los trabajadores, mayor será el desarrollo y crecimiento de la organización. Por tanto, es necesario establecer medidas y lineamientos para retener y atraer al personal más calificado, toda vez que los empleados del sector financiero

---

<sup>15</sup> [www.foretica.es](http://www.foretica.es)

requieren de una mayor formación y capacidad profesional que otros sectores de la industria.

El diseño de las políticas de Responsabilidad Social Corporativa de una institución debe incluir los intereses de los empleados, procurando satisfacer sus diferentes necesidades, más allá de las obligaciones contractuales y legales. Entre otras, a nivel de recursos humanos se deben desarrollar iniciativas que procuren la conciliación de la vida laboral y familiar; destaquen la equidad y la igualdad de oportunidades como principios y valores de la organización; estimulen las actividades de formación y capacitación dirigidas a brindar a los trabajadores las competencias y conocimientos necesarios para mejorar su desempeño; fomenten la puesta en práctica de valores éticos y morales como conductas indispensables para el desarrollo del trabajo y que refuercen las medidas de seguridad y salud ocupacional.

El beneficio tangible más importante es el aumento notorio de la productividad y, en consecuencia, de las utilidades. Los beneficios intangibles se perciben en el aumento de la satisfacción, la lealtad, la identificación del trabajador con la empresa y la buena imagen que ésta proyecta en la comunidad<sup>16</sup>. Tenemos también que la retención del talento reduce los costos que producen los despidos y renuncias y como hemos señalado, aumentan los beneficios económicos de la institución en la medida que los empleados serán más productivos como consecuencia de las políticas adoptadas para el mejoramiento y desarrollo del recurso humano.

---

<sup>16</sup> Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) *Responsabilidad Social Empresarial en Panamá*. Panamá. 2003. pg. 10

#### **1.3.4. Proveedores**

Una de las fuerzas competitivas básicas del entorno competitivo. Los proveedores suministran a la compañía todo aquello que ésta necesite para su funcionamiento<sup>17</sup>.

Visto lo anterior, los proveedores son los encargados de suplir a los bancos de productos y servicios necesarios para el desarrollo de sus actividades. En el marco de la RSC, se deben establecer y mantener políticas de procedimientos adecuados para evaluar y seleccionar a los proveedores y sub-contratistas y de esta forma crear una cadena de valor de prácticas responsables.

Siendo así, es necesario alinear el sistema de gestión de los proveedores para que sea compatible con los requerimientos sociales del entorno de la organización. A través de este mecanismo los bancos podrán aumentar su capacidad de influencia en las prácticas responsables de sus proveedores con el fin de que protejan igualmente los intereses de sus empleados, de la comunidad y la conservación del medio ambiente.

Estas nuevas exigencias para los proveedores se pueden retribuir y reconocer a través del pago de precios justos por sus productos o servicios y sin abusar del poder del mercado.

El banco debe contratar los servicios de compañías que estén en sintonía con sus políticas de calidad, de trato de los derechos humanos para con sus empleados, del cuidado del medio ambiente, de lo contrario se podría ver afectado tanto en su imagen como en su nivel de producción.

---

<sup>17</sup> Diccionario de Marketing. Cultural, S.A. Madrid, España. 1999. pg. 278

### **1.3.5 Comunidades**

Las comunidades con las cuales debe relacionarse la empresa y a las cuales debería rendirle cuentas, sobre las actividades realizadas, varían dependiendo del tamaño y naturaleza del negocio y de la ubicación del mismo. Es fundamental para el negocio bancario la buena relación que puedan establecer éstos con las comunidades, obteniendo así el apoyo de las mismas para operar.

Algunos objetivos que se pueden obtener al mantener buenas relaciones con la comunidad pueden ser los siguientes:

- 1) Informar a la comunidad de las operaciones de la empresa: sus productos, el número de empleados, los pagos tributarios, crecimiento, su balance social.
- 2) Responder a las críticas de la comunidad.
- 3) Conseguir la opinión favorable de la comunidad.
- 4) Informar a quienes trabajan en el gobierno local sobre las contribuciones de la empresa al bienestar de la comunidad y lograr el respaldo de la legislación afecte favorablemente al clima empresarial de la comunidad.
- 5) Respalda programas que promuevan actividades deportivas, de salud, de educación y de alimentación para las comunidades.
- 6) Lograr la rentabilidad de la empresa de forma que se puedan ofrecer puestos de trabajos y salarios competitivos que aumenten el poder adquisitivo de la comunidad.

Conseguir el respaldo de la comunidad no es tarea fácil. Un instrumento útil para lograrlo puede ser el establecimiento de políticas de relaciones con la comunidad, que

---

defina con claridad la filosofía de la empresa y como ve sus obligaciones para con la comunidad. En este sentido, podemos mencionar las políticas del Banco Mundial<sup>18</sup>, que con el objetivo de apoyar las comunidades y su desarrollo, ha creado las políticas de reubicación involuntaria de las comunidades ubicadas en áreas donde se establecerán nuevos proyectos a ser financiados.

Estas políticas fijan los procedimientos ha seguir en caso de la reubicación involuntaria de las comunidades, señalando de igual forma las condiciones que deben cumplir los prestatarios en estas situaciones, para así disminuir los impactos causados y asegurarse que estas comunidades desplazadas reciban los beneficios necesarios de estos proyectos.

En principio, las reubicaciones deben ser evitadas o por lo menos minimizadas, explorando todo tipo de alternativas por ejemplo rediseñando las vías de accesos a los proyectos. Cuando es inevitable el desplazamiento se deben elaborar planes de desarrollo proveyendo de los recursos necesarios. El planeamiento de reubicación de contener el plan de reubicación (tipo y detalles de la reubicación), las responsabilidades de las organizaciones (el prestatario es el responsable de la reubicación), la participación e integración de las comunidades reubicadas en otras comunidades existentes, el marco legal, las evaluaciones de las compensaciones a las comunidades por sus pérdidas, todo lo relacionado a la tenencia de las tierras y su transferencia, protección del medio ambiente, entre otros.

---

<sup>18</sup> World Bank Policy on Involuntary Resettlement. Annex 3.3. Turquía. 2002  
[http://www.ifc.org/ifcext/btc.nsf/AttachmentsByTitle/Tur+-+AnX+3.3/\\$FILE/RAP+-+Annex+3.3+-+WB+Policy+Involntry+Resettlmnt.pdf](http://www.ifc.org/ifcext/btc.nsf/AttachmentsByTitle/Tur+-+AnX+3.3/$FILE/RAP+-+Annex+3.3+-+WB+Policy+Involntry+Resettlmnt.pdf)

El banco apoya a los prestarios asistiendo con el diseño y asesoría de las políticas de reubicación, con estrategias, leyes, regulaciones, financiando asistencia técnica para la reubicación y financiando directamente los costos que conllevan estos desplazamientos. Para los bancos es esencial tener en cuenta dentro de sus políticas este tipo de situaciones, dado que los impactos negativos en las comunidades, podría causar el fracaso del proyecto trayendo como resultado el impago del crédito otorgado.

#### **1.4. Clasificación de prácticas responsables en las entidades bancarias**

Habiendo desarrollado los grupos de interés que intervienen en la relación cotidiana de las entidades bancarias y mencionado las principales prácticas responsables para con ellos, a continuación pasaremos a exponer las acciones responsables de un banco según el área de enfoque.

No existe una única clasificación para dividir las prácticas responsables. Hay quienes clasifican las áreas de responsabilidad corporativa en económica, sociocultural y medioambiental. En cada una de estas áreas se pueden encontrar diversas formas de entender el comportamiento social de la empresa.<sup>19</sup> En el área económica, esta clasificación incluye todo lo que se refiere a la responsabilidad que debe tener el banco de proteger los intereses de sus accionistas y empleados por medio de políticas morales y éticas que conserven e incrementen la rentabilidad del negocio.

---

<sup>19</sup> De la Cuesta González, M.; Valor Martínez, C. *Responsabilidad Social de la Empresa. Concepto, medición y desarrollo en España*. Boletín Económico ICE. No. 2755/2003. pg. 8

Socioculturalmente se promueve la buena relación con la sociedad y el desarrollo las actividades que puedan beneficiar a la comunidad, destacándose las donaciones a los sectores más necesitados y los programas de voluntariado corporativo de los trabajadores, en donde se crean espacios para compartir con algunas organizaciones benéficas. Y por último, se encuentra el área medioambiental en donde se incorporan las iniciativas de la entidad para contribuir a la conservación de los recursos naturales y del medio ambiente, en vista de la preocupación que existe por el deterioro de la naturaleza y el acelerado cambio climático que se encuentra afectando a la humanidad entera.

Otra clasificación de las prácticas de RSC es la que segmenta las acciones responsables a lo interno y a lo externo de la organización en atención a los sujetos que intervengan. Las acciones a lo interno de un banco generalmente son las que se refieren a la responsabilidad que tiene la entidad frente a los trabajadores y a los accionistas, como grupos intrínsecos a la operación bancaria. En el ámbito externo se encuentran las relaciones con la comunidad, los proveedores, los clientes y el medio ambiente, con los que la entidad mantiene importantes relaciones. Esta clasificación varía considerablemente según cada estudioso, no existe una unificación de criterios en cuanto a qué tipo de acciones se consideran internas y cuáles externas.

A efectos de nuestro estudio, y considerando el tipo de negocio y servicios que ofrecen los bancos, abordaremos la clasificación atendiendo a la responsabilidad directa, esto es, la que surge de las propias acciones de cada Institución Financiera (IF), y la responsabilidad indirecta, aquella proveniente de las acciones de terceros a

---

quienes se les brinda un servicio - en este caso, la financiación<sup>20</sup>. Cada institución podrá, según sus políticas y estrategias, adoptar aquellas que se ajusten a su modelo.

#### **1.4.1. Responsabilidad Directa:**

La responsabilidad directa de los bancos se basa en las propias acciones que ejerce la entidad para promover esencialmente el bienestar social; la buena relación con sus grupos de interés y la conservación del medio ambiente. Son muchas las acciones o prácticas que una entidad bancaria puede realizar a efectos de procurar tales fines y se encuentran vinculadas a las relaciones con sus grupos de interés. No obstante, a continuación expondremos las más destacables.

##### **1.4.1.1 Filantropía - Inversión Social - Voluntariado Corporativo**

Muchos autores manifiestan que los primeros pasos de la RSC se dieron con las donaciones realizadas por algunas empresas multinacionales. Estas donaciones tenían como único fin ayudar a la comunidad y a los sectores más necesitados, sin pretender nada a cambio, es decir, actividades netamente filantrópicas y altruistas<sup>21</sup>.

Luego, esta percepción cambia hacia otra postura, en donde las actividades filantrópicas no pueden ser entendidas por fuera del ámbito del negocio, por lo cual deben ir en línea con los objetivos de la compañía y sin lesionar sus principios de

---

<sup>20</sup> El Desarrollo Sostenible en el Sector Financiero Argentino. Marco Legal e Institucional, UNEP Finance Initiative, 2007. pg. 7  
Consultar en: [http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/informe\\_legal.pdf](http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/informe_legal.pdf)

<sup>21</sup> “Entiéndase aquella diligencia en procurar el bien ajeno aun a costa del propio” Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. Vigésima primera edición. Tomo I. Madrid, 1992, pág. 117

rentabilidad<sup>22</sup>. Es entonces cuando algunas de las empresas multinacionales, entre ellas los bancos, advierten el beneficio que supone integrar dichas acciones altruistas a su estrategia de negocio, entendiendo que el objetivo de sus operaciones no es efectuar simplemente donaciones esporádicas, sino que las mismas hacen parte integral de su rol como miembro influyente de la economía social.

La inversión social, entendida como la canalización de recursos de la empresa hacia la comunidad, que beneficia tanto a ésta como a la misma empresa. Se destinan recursos para ciertas actividades u obras con el fin de establecer una reputación, una imagen, y de generar confianza entre los miembros de la comunidad<sup>23</sup>. Así, estas actividades redundan en beneficio tanto de la comunidad como de la entidad bancaria, en atención al provecho que se traduce, de una parte, en asistencia social comunitaria, y de otra, al incremento de la posición e imagen de la entidad frente a la sociedad. Siendo así, ciertas entidades bancarias optan por utilizar parte de sus recursos en actividades que le permitan acercarse a sus comunidades, con el fin de establecer una reputación e imagen de mayor impacto y para aumentar el compromiso de estas comunidades con dicha institución.

Por otro lado, pero en la misma línea de la relación con la comunidad, encontramos el ahora popular programa de voluntariado corporativo. Este programa tiene como finalidad principal velar por las necesidades, problemas e intereses de la sociedad con

---

<sup>22</sup> Concha, A.; Valdés, L. *Una mirada a la responsabilidad social de la banca colombiana y mundial*. La Semana Económica. No. 523, Bogotá, 2005.

<sup>23</sup> Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) *Responsabilidad Social Empresarial en Panamá*. Panamá. 2003. pg. 8

la ayuda y colaboración de los empleados del sector bancario. A través de esta modalidad, la entidad bancaria, como empleador, le permite a sus trabajadores conjugar su trabajo con actividades de provecho a organizaciones benéficas. De esta manera, el banco pone a disposición del empleado horas dentro de la jornada laboral para que éste pueda conocer y participar en actividades junto con organizaciones sin fines de lucro.

El voluntariado corporativo es cada vez más común en las instituciones financieras, ya que ha sido comprobado que, además de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los menos favorecidos o a la conservación del medio ambiente, también aumenta el compromiso y fidelidad de sus colaboradores que se sienten identificados con la entidad, en vista que perciben que la misma se preocupa por el desarrollo de la comunidad y la conservación del medio ambiente. Igualmente, estos programas mejoran la comunicación interna y promueve el trabajo en equipo y la cultura corporativa.

En este apartado hemos diferenciado lo que debe entenderse por filantropía e inversión social. Sin embargo, estos términos son comúnmente empleados como sinónimos, pasando inadvertido las diferencias que les son propias, al extremo de igualarlas al concepto de RSC.

#### **1.4.1.2. Gobierno Corporativo**

El gobierno corporativo constituye un componente clave para incrementar la eficacia económica y potenciar el crecimiento, así como para fomentar la confianza de los inversionistas. El mismo abarca toda una serie de relaciones entre los directivos, accionistas y otras partes interesadas que intervienen en la relación.

En un sentido amplio, se refiere al impacto que generan las decisiones de los ejecutivos a cargo de áreas funcionales o regiones sobre los distintos grupos de interés (stakeholders). En un sentido más estricto, se refiere exclusivamente al impacto de las decisiones del Directorio, en su relación entre dirección e institución. El saludable equilibrio entre los diversos órganos (Directorio, Comité de Auditoría, Sindicatura, Gerencia, Auditoría Externa, entre otros) es considerado como un factor trascendente en el gobierno de las empresas<sup>24</sup>.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD según sus siglas en inglés, OCDE según sus siglas en castellano) creó en el año 1999 los Principios de Gobierno Corporativo con el fin de desarrollar un conjunto de normas y directrices en materia de gobierno corporativo que permitieran a los gobiernos de los países miembros y no-miembros de la OCDE evaluar y perfeccionar los marcos legal, institucional y reglamentario aplicables al gobierno corporativo en sus respectivos países.

---

<sup>24</sup> Cochran, P. Blackwell Encyclopedic Dictionary of Business Ethics, edited by Patricia Werhane and Edward Freeman, Oxford. 1997. pg- 147-148.

Estos principios fueron revisados en el año 2004 y han sido calificados por el Foro sobre Estabilidad Financiera como una de las Doce Normas Fundamentales para garantizar unos Sistemas Financieros Sanos. Estos principios consagran lo siguiente:

#### I. Garantizar la Base de un Marco Eficaz para el Gobierno Corporativo

El marco para el gobierno corporativo deberá promover la transparencia y eficacia de los mercados, ser coherente con el régimen legal y articular de forma clara el reparto de responsabilidades entre las distintas autoridades supervisoras, reguladoras y ejecutoras.

#### II. Los Derechos de los Accionistas y Funciones Clave en el Ámbito de la Propiedad

El marco para el gobierno corporativo deberá amparar y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas.

#### III. Tratamiento Equitativo de los Accionistas

El marco para el gobierno corporativo deberá garantizar un trato equitativo a todos los accionistas, incluidos los minoritarios y los extranjeros. Todos los accionistas deben tener la oportunidad de realizar un recurso efectivo en caso de violación de sus derechos.

#### IV. El Papel de las Partes Interesadas en el Ámbito del Gobierno Corporativo

El marco para el gobierno corporativo deberá reconocer los derechos de las partes interesadas establecidos por ley o a través de acuerdos mutuos, y fomentar la cooperación activa entre sociedades y las partes interesadas con vistas a la creación de riqueza y empleo, y a facilitar la sostenibilidad de empresas sanas desde el punto de vista financiero.

#### V. Divulgación de Datos y Transparencia

---

El marco para el gobierno corporativo deberá garantizar la revelación oportuna y precisa de todas las cuestiones materiales relativas a la sociedad, incluida la situación financiera, los resultados, la titularidad y el gobierno de la empresa.

#### VI. Las Responsabilidades del Consejo

El marco para el gobierno corporativo deberá garantizar la orientación estratégica de la empresa, el control efectivo de la dirección ejecutiva por parte del Consejo y la responsabilidad de éste frente a la empresa y los accionistas.

Como se aprecia, estos principios sirven como una guía para implementar un buen gobierno corporativo, pero deben ser puestos en práctica a través de medidas y políticas que el banco apruebe y acepte para su funcionamiento. A manera de ejemplo podemos mencionar las siguientes prácticas:

- Dar un trato igualitario a todos los accionistas;
- Ofrecer transparencia de los resultados financieros del banco;
- Crear y suscribir un código de ética;
- Brindar a los stakeholders la oportunidad de manifestar sus inquietudes;
- Atender cualquier situación de irregularidad que pueda afectar la integridad de la organización.

A través de estas políticas de gobernabilidad se manifiestan los valores y principios que regirá la institución. Estas políticas variarán dependiendo de cada organización y sus intereses. Sin embargo, las más frecuentes, como hemos visto, atienden a políticas de transparencia, credibilidad, imparcialidad, responsabilidad e independencia hacia los inversionistas; lealtad para con los clientes; a compromiso

con la protección del medio ambiente y a aplicación de normas de protección de los derechos humanos.

Es indiscutible que la inobservancia de las prácticas de buen gobierno corporativo afecta el adecuado funcionamiento de cualquier empresa. Un estudio de la Universidad del Estado de Georgia y del *Institutional Shareholder Services* (ISS) señaló que compañías con débil gobernanza se desempeñan peor, son menos rentables y tienen mayor volatilidad que las firmas con un fuerte gobierno corporativo<sup>25</sup>. En la práctica, la ausencia de un buen gobierno corporativo y/o la transgresión de los principios de gobernabilidad ha conducido a la ruina de empresas de alto perfil, como las sonadas quiebras de Enron, WorldCom, AHOLD y Arthur Andersen. Estas empresas no midieron los riesgos que asumían y no ejercieron una supervisión adecuada de las acciones de los empleados y los altos directivos en donde los conflictos de intereses favorecían a unos pocos en detrimento de la mayoría, prevaleciendo una conducta poco ética.

En definitiva, por la delicada función que ejercen los bancos como captadores de capital de los ahorristas e inversionistas, éstos deben, con mayor razón, incorporar a su administración un adecuado gobierno corporativo y de esta forma mitigar el riesgo inherente al negocio de la banca y reducir los errores operativos. Establecer las bases de un buen gobierno corporativo contribuirá igualmente a obtener un sistema bancario sólido y estable.

---

<sup>25</sup> Casal, M.B. *El Desarrollo Sostenible en el Sector Financiero Argentino. Marco Legal e Institucional*. UNEP Finance Initiative. 2007. pg. 19

### **1.4.1.3. Acciones responsables hacia los empleados y ambiente laboral:**

El nivel de rentabilidad de una organización puede variar por distintas razones (i.e. por el cambio de precios en las materias primas que utiliza o por el cambio de políticas y regulaciones de la industria en que opera), pero un común denominador que siempre afectará la operación es la productividad y desempeño de los empleados, pues son ellos quienes hacen posible el ejercicio del negocio. En todo caso, su buen rendimiento será atribuible a la adecuada atención de sus necesidades y al constante mejoramiento de su calidad de vida. Ante ello, es sustentable que la primera iniciativa de RSC debe partir a lo interno de la empresa, enfocándose en el recurso humano.

En la mayoría de los países del mundo las empresas están legalmente obligadas como empleadores a pagar a sus trabajadores un salario mínimo, dar vacaciones, proporcionar un ambiente laboral que contemple condiciones adecuadas para la salud y la seguridad de los trabajadores. Muchas empresas confunden y estiman que son socialmente responsables con sus empleados cuando se limitan a cumplir con lo establecido por la ley. Como hemos mencionado anteriormente, esta concepción es equivocada y debe enriquecerse teniendo en cuenta que la empresa será socialmente responsable cuando proporcione a sus empleados mejores condiciones y beneficios que los exigidos por la ley.

Existen diversas prácticas responsables hacia los empleados que las empresas pueden adoptar para el mejor rendimiento de su recurso humano, y que de hecho las entidades bancarias comúnmente acogen, entre las cuales podemos mencionar:

- Permitir que los colaboradores mantengan un adecuado equilibrio entre el tiempo de trabajo y tiempo de vida;
- Crear espacios de formación, educación y crecimiento personal;
- Procurar un ambiente de trabajo con las condiciones óptimas de seguridad y salud, cuidando la distribución de los espacios, iluminación, temperatura y limpieza;
- Asegurar igualdad de posición y retribución monetaria sin distinción de sexo, raza o credo;
- Omitir cualquier política que resulte discriminatoria;
- Incentivar la contratación de personas discapacitadas o grupos minoritarios;
- Establecer canales de comunicación donde se informe sobre la situación de la entidad y se conozcan las necesidades e intereses de los trabajadores;
- Diseñar sistemas de evaluación y medición del desempeño para detectar las fortalezas y debilidades del trabajador, con el fin de compensar las fortalezas a través de promociones o de resolver las deficiencias por medio de programas de capacitación o de desarrollo personal;
- Fomentar el trabajo en equipo e impulsar la creatividad en el desarrollo de las operaciones;
- Crear y promover actividades con la familia del empleado.

Muchas de estas prácticas no conllevan mayor inversión económica por parte de la empresa y las que conllevan, igualmente se recuperarán a través del rendimiento de los trabajadores, quienes debidamente incentivados y satisfechos con las medidas adoptadas redoblarán esfuerzos que se traducirán en el crecimiento de los beneficios económicos de la empresa.

Específicamente entre los beneficios de actuar responsablemente en materia laboral podemos resaltar:

- Reducción de conflictos relacionados a la productividad, incentivando la disposición al trabajo y mitigando el ausentismo;
- Aumento de calidad de trabajo, y por ende, mayor satisfacción del cliente;
- Menor rotación de personal y de costos de reclutamiento y entrenamiento;
- Mayor aporte de los trabajadores, por ejemplo, mediante la innovación directa; simplificación de procesos, disminución de costos, mayor eficiencia y mayor alcance de metas;
- Ahorros por huelgas, paros y/o demandas;
- Mejora la imagen de la organización lo que hace que los profesionales más capacitado se interesen por trabajar en dicha entidad.

En un mercado competitivo, estas iniciativas deben mantenerse en constante revisión y actualización, a fin de generar condiciones favorables para los empleados y de esta manera asegurarse de conservar al recurso humano más calificado y motivado que produzca mejores rendimientos económicos para la entidad.

#### **1.4.1.4. Desarrollo sostenible**

La Comisión de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo en el año 1987 a través del Informe Brundtland definió desarrollo sostenible como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las propias.

A raíz del entendimiento de las empresas del peligro que existe del agotamiento de los recursos naturales, provocado por el mal concebido desarrollo económico, comienzan a orientar sus negocios hacia la sostenibilidad. En este sentido podemos citar a Esty y Winston que dicen que cuando la industria de servicios financieros, que se enfoca crucialmente en los retornos de sus inversiones, empiezan a preocuparse por el medio ambiente sabes que algo grande está pasando<sup>26</sup>.

Los bancos a pesar de no tener un impacto de contaminación tan elevado en sus procesos de operación en comparación con otro tipo de industrias, empiezan a preocuparse por el futuro de los recursos naturales, la conservación del medio ambiente y por contribuir a la sostenibilidad de los negocios. Como consecuencia de estas preocupaciones los bancos han optado por realizar sus aportes a la conservación medio ambiental a través de distintos programas como por ejemplo promoviendo el ahorro de energía y agua, desarrollando planes para reducir la cantidad de desechos que se generan ( i.e. reemplazando los estados de cuenta impresos por consultas online), implementando programas de reciclaje, apoyando a ONGs que promuevan la conservación del medio ambiente, promoviendo entre sus empleados la educación por la conservación del medio ambiente.

Las entidades bancarias se están esforzando en promover la conservación del medio ambiente, creando productos e incentivos para sus clientes. En este sentido, ofrecen asesoría de inversiones en bonos de carbón a sus clientes; tienen fondos de inversión

---

<sup>26</sup> Esty, D.; Winston, A. *Green to Gold: how smart companies use environmental strategy to innovate, create value, and build competitive advantage*. Westchester Book Services. United States of America. 2006.

ambientales; crean promociones y mejores condiciones para los clientes que tengan conciencia ambiental, como por ejemplo los clientes que compren carros híbridos y los que utilicen tecnologías para el ahorro de energía.

En este sentido, HSBC ha desarrollado una guía para la protección de los bosques y sus productos derivados, con el fin de asegurar su compromiso en la conservación de los bosques, dado el alto riesgo social y ambiental de la industria que se desarrolla producto de la explotación de los bosques. Los lineamientos de la guía establecen que el banco no proveerá facilidades crediticias de ningún tipo a las operaciones comerciales realizadas en bosques húmedos tropicales primarios, en bosques de alta conservación, a operaciones que violen las leyes, la explotación de algún tipo de especies fijadas en la lista de CITES (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Flora and Fauna) y tampoco a las compañías que compren, negocien o procesen productos en alguno de estos tipos de bosques o especies.

Por otro lado, HSBC establece en su guía que prefiere negociar con las empresas que operan con el certificado del *Forest Stewardship Council* (FSC) o algún tipo de certificación parecida. El FSC es un organismo internacional que acredita, a través de una certificación, la madera y los productos derivados de los bosques verificando que sus procesos cumplan con los estándares ambientales y sociales como la verificación de los títulos de propiedad de los bosques y el derecho de uso de las tierras, los derechos de los indígenas que habitan los bosques, la relación con las comunidades y los derechos de los trabajadores; y en cuanto a la conservación ambiental asegurarse

---

que las empresas cumplan con prácticas sostenibles para la explotación de los bosques, incluyendo la reforestación y la conservación de la biodiversidad. Esta guía también incluye principios para el buen manejo de los bosques.

El interés de los bancos en participar e involucrarse en la conservación de los recursos naturales y el medio ambiente se ha motivado para que siga siendo posible la continuidad del negocio y de la sociedad.

#### **1.4.2. Responsabilidad Indirecta:**

Anteriormente señalamos y describimos algunas de las formas utilizadas por los bancos para, por su propia cuenta, desarrollar la RSC e incidir en el crecimiento social y económico de la comunidad, sus empleados y accionistas y en la conservación del medio ambiente. Ahora, veremos cuáles son las vías indirectas de estas entidades para ampliar este alcance.

Debemos comenzar por enfatizar que, en su papel de prestamista, las entidades bancarias tienen en sus manos un poder de decisión muy destacado, puesto que tienen capacidad para seleccionar proyectos de inversión y consumo, gestionar riesgos y decidir quién accede al capital y qué actividades financian<sup>27</sup>. Entonces tenemos que, los bancos controlan a quiénes otorgan los créditos y a quienes no y tienen la potestad de escoger los proyectos que desean financiar. Más allá de seleccionar los proyectos por las condiciones generales para conceder un crédito (entiéndase por condiciones generales el endeudamiento de la compañía, la viabilidad del proyecto, los ingresos y

egresos, entre otros), las entidades bancarias están exigiendo que se cumplan con criterios sociales y de protección del medio ambiente, actuando acorde a sus principios de RSC de forma indirecta.

Específicamente podemos hablar que se deben establecer políticas y requisitos para el otorgamiento de créditos exclusivamente a proyectos que respeten y cumplan las normas de protección ambiental y social, asegurándose de exigir a las empresas que cumplan con todas las normas de seguridad social y de protección de los derechos humanos, donde demuestren que no utilizan mano infantil en sus operaciones; que tienen políticas de igualdad de condiciones para hombres y mujeres; que respetan todas las normas ambientales y toman medidas adicionales para no impactar ni contaminar los ríos, mares y suelos.

También, dentro de la responsabilidad indirecta, podemos hablar de la creación de incentivos para la innovación de productos verdes y de energías renovables. Esto es, apoyar con menores tasas de interés y mejores condiciones en los términos del crédito a las empresas que decidan incursionar en la producción de energías más limpias; en reforestación de bosques; en el negocio de turismo sostenible; en la producción orgánica; y en fin, en empresas que se preocupen por incorporar dentro de sus procesos de producción tecnologías eficientes que generen el ahorro y optimización de energía, agua y materia prima.

---

<sup>27</sup> Cuesta, M. de la, Responsabilidad social del sector bancario. Su contribución a un desarrollo más sostenible. Papeles de Economía, 108. 2006. pg. 173-190

Con estos nuevos requerimientos e incentivos los bancos se podrán ver beneficiados económicamente con clientes que, gracias a su buena gestión, puedan cumplir con sus obligaciones frente a los créditos concedidos y a la vez contribuir a la conservación del medio ambiente y al desarrollo de la comunidad. En este sentido cabe destacar la encuesta realizada en el año 2006 por el Grupo Regional de UNEP FI para América Latina (Latin American Task Force – LATF) para conocer el estado de la situación del sector financiero argentino con relación a su responsabilidad ambiental y social, que sostiene que la mayoría de los encuestados cree que el hecho de incluir en el análisis crediticio las cuestiones de índole socioambiental no sólo les permitiría prevenir riesgos indirectos de financiación, sino también:

- Reducir el riesgo de daño de imagen y reputación con relación al medio ambiente.
- Mitigar los riesgos de acciones legales por daños y perjuicios.
- Proteger el valor de la marca.
- Asegurar que los clientes operen en forma responsable.
- Ampliar recaudos tomados como cláusulas contractuales.
- Verificar el valor de las garantías.
- Evaluar el grado de sostenibilidad de los negocios, las empresas y los proyectos financiados<sup>28</sup>.

Las entidades bancarias son conscientes de que una mala gestión de los riesgos medioambientales y sociales de sus clientes representa una amenaza en su negocio. Y es que los bancos se pueden ver afectados en sus inversiones si prestan dinero a

---

<sup>28</sup> [http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/informe\\_legal.pdf](http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/informe_legal.pdf)

empresas que no operan de una forma sostenible, esto es, que contaminan o que de cualquier otra forma no se preocupan por el medio ambiente. Este tipo de empresas tienen mayores riesgos de incumplimiento de pago ya que, pueden ser demandados, pueden ser objeto de multas por contaminaciones y de esta forma pueden afectar los intereses del banco al no obtener los mismos los retornos de los préstamos otorgados.

En los últimos años han surgido varias iniciativas específicas del tema, de carácter voluntario, que buscan definir el papel del sector financiero en el desarrollo sostenible. Las más importantes en este aspecto son los principios de Ecuador y los de Londres, en los que se busca proveer lineamientos a los establecimientos de crédito para asegurar que los grandes proyectos de inversión sean ejecutados de forma socialmente responsable y con buenas prácticas de manejo ambiental, e incrementar el acceso a fondos para proyectos innovadores de desarrollo sostenible y/o amigables con el medio ambiente, en un marco de transparencia, buenos principios de gobierno corporativo y de responsabilidad social empresarial<sup>29</sup>.

Podemos observar la incidencia del sector financiero en los negocios en general, convirtiéndose en un regulador indirecto de prácticas responsables, de manera que las empresas necesitarán actuar de formas más responsable para acceder a los créditos bancarios. Con esta acción responsable indirecta de los bancos se benefician:

---

<sup>29</sup> Concha, A.; Valdés, L. *Una mirada a la responsabilidad social de la banca colombiana y mundial*. La Semana Económica. No. 523, Bogotá, 2005.pg. 2

- Las empresas porque al incorporar estas prácticas responsables en sus estrategias de negocios se verán menos afectadas por demandas de empleados insatisfechos, de comunidades descontentas; por multas de entidades ambientales, entre otros.
- Los bancos porque tendrán menor riesgo de incumplimiento por parte de los deudores, debido a que si la empresa cumple con todos los lineamientos y requisitos establecidos por el banco, tiene mayor probabilidad de llevar con éxito el negocio y por ende cumplir con las obligaciones con sus acreedores.
- La sociedad y el medio ambiente se ven protegidos por estas prácticas.

### **1.5. La Responsabilidad Social Corporativa como fuente de ventajas competitivas**

Hasta ahora hemos visto cómo ha evolucionado el concepto de RSC; cuál es su importancia y relación con el sistema bancario; cómo afecta a los distintos grupos de interés y las prácticas que puede desarrollar un banco para implementar la RSC, con la intención de proporcionar un marco conceptual y un esquema general sobre la RSC en el área del negocio bancario.

También hemos expuesto algunas de las ventajas y beneficios que obtienen las entidades bancarias al establecer políticas de RSC dentro de su sistema de gestión, con el fin de que se perciba a la misma como una estrategia de negocios y no como una simple actividad filantrópica que beneficia a la comunidad.

Sin embargo, consideramos necesario sintetizar, y de ser posible ampliar, en este punto las ventajas que puede obtener una institución bancaria al incursionar en la línea de la Responsabilidad Social y el impacto que puede causar en sus negocios, en la

sociedad y en el medio ambiente. A continuación las ventajas más significativas a nuestro entender de la RSC en el negocio bancario:

- Aumento del rendimiento financiero de la empresa. Las empresas con un compromiso corporativo definido en cuanto a principios éticos, tienen un mejor desempeño financiero, logran minimizar y prever los riesgos con mayor éxito.
- Atracción de inversionistas y clientes. Cada vez son más las personas que prefieren invertir en empresas con sólidos gobiernos corporativos y que se preocupen por los problemas sociales que afectan a la población.
- Incrementa la productividad de los empleados. Los planes que se generan para estimular y proteger al trabajador produce que los mismos dupliquen su capacidad de producción y desarrollen su creatividad dando como resultado mejores rendimientos económicos para la organización.
- Reduce los costos operativos. Son muchos los ahorros económicos que se pueden alcanzar al implementar la RSC dentro de una entidad bancaria, algunas reducciones en los costos se pueden obtener a través del ahorro de energía; del menor consumo de materiales como papel, tintas, etc; reduce los pagos en materia laboral, entre otros.
- Aumento en el compromiso y lealtad del personal. Al tener empleados comprometidos a largo plazo con la organización disminuyen los costos de salarios causados por las renuncias y por el entrenamiento de nuevo personal.
- Mejora la imagen de la marca y reputación. Los bancos dependen en gran medida de la seguridad que proyecten a sus clientes y su consideración como una empresa socialmente responsable aumentará su reputación frente a clientes, a la comunidad y al que ante posibles inversionistas.

- Mejora la relación con la comunidad. Al tener una buena relación con la comunidad contará con su apoyo ante cualquier eventualidad e igualmente podrá acceder a nuevos mercados.
- Diversifica los productos y servicios a ofrecer. A partir de la evolución que ha tomado el tema medio ambiental, los bancos han creado algunos productos que involucran a la conservación de los recursos naturales.
- Disminuye el riesgo de pérdidas por falta de pago de sus deudores. Al exigir a los deudores la adopción de determinados parámetros para con sus proyectos e inversiones, los bancos disminuyen el riesgo de no pago.

La práctica de la Responsabilidad Social Empresarial se está extendiendo velozmente entre las corporaciones de la iniciativa privada. Su adopción condiciona su entrada a determinados mercados de capitales y en muchos casos determina el valor de sus acciones<sup>30</sup>. Es por esto que las instituciones financieras han optado por desarrollar e implementar políticas de RSC por la ventaja competitiva que representa, y a parte de los beneficios sociales y medio ambientales que se generan. A las entidades bancarias les conviene ayudar a las comunidades y a participar en actividades para el desarrollo de las mismas, ya que en la medida que un mayor número de personas tengan acceso al crédito será mayor su rendimiento económico.

---

<sup>30</sup> Martínez Garce, D. *La Responsabilidad Social Empresarial, el Papel de los Gobiernos, los Organismos Multilaterales y las Ong's*. Tesis Universidad Anahuac, Facultad de Economía y Negocios. 2007. pg. 5

## **CAPITULO II**

### **Marco Regulatorio.**

Como hemos señalado en el primer capítulo, el concepto de RSC no significa hacer donaciones o realizar actividades para organizaciones sin fines de lucro o grupos menos favorecidos, esto, sin ánimo de restarle importancia a estas actuaciones, y muy por el contrario, este tipo de acciones poseen un gran valor para la sociedad en general, sin embargo, por sí solas son consideradas como acciones filantrópicas.

Para el campo de estudio del presente trabajo de investigación la RSC significa integrar dentro de los negocios aspectos sociales y ambientales y es así como lo entienden las organizaciones internacionales que promueven el tema de la Responsabilidad Social Empresarial a nivel mundial, entre otras, El Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU), El Libro Verde de la Unión Europea o la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD por sus siglas en inglés).

La tendencia, desde los inicios de la aplicación de la RSC, ha sido de considerar que una empresa es socialmente responsable cuando la misma incluye voluntariamente las preocupaciones concernientes al medio ambiente y a la sociedad dentro del giro ordinario de sus negocios y los aprovecha de modo que le generen ganancia en el largo plazo. La empresa genera ventajas competitivas y a la vez la sociedad se beneficia de estas acciones.

La decisión voluntaria de ser socialmente responsable se manifiesta ya sea por motivos personales de los directores o accionistas de las empresas o por la presión que ejerce el mercado. Los consumidores, los clientes, los accionistas, la sociedad civil, entre otros, exigen a las empresas llevar a cabo sus negocios sin comprometer su entorno y los recursos de las próximas generaciones. De ignorar estas demandas las compañías pondrían en riesgo su sostenibilidad.

Por otro lado, tenemos que últimamente la RSC, por la importancia que ha alcanzado el tema, está siendo regulada en algunos países para establecerse de manera obligatoria, a través de legislaciones que imponen a las empresas llevar a cabo determinadas actuaciones con el fin de proteger los intereses de la sociedad y elaborar reportes de las actividades realizadas (Reportes de Sostenibilidad).

En el presente capítulo presentaremos y explicaremos las iniciativas voluntarias más relevantes en la promoción de la Responsabilidad Social Corporativa tanto de aplicación general, como específica para el sector financiero, y algunas legislaciones o proyectos de ley que regulan la RSC en Latinoamérica.

## **2.1. Normas Internacionales de Carácter Voluntario**

Las estrategias y las políticas de las instituciones internacionales de apoyo a la Responsabilidad Social Empresarial constituyen los instrumentos que pueden utilizar las empresas para implantar a su vez estrategias de este tipo. En ningún caso se trata de legislaciones o medidas coercitivas, en primer lugar porque, no es el espíritu de la RSC y en segundo lugar porque la mayoría de las instituciones internacionales no

tienen esa atribución<sup>31</sup>. Las mismas contribuyen a expandir el tema de la RSC brindando algunos lineamientos para facilitar la aplicación de determinados principios dentro de las corporaciones.

### **2.1.1. De Aplicación General**

#### **2.1.1.1. Pacto Global de las Naciones Unidas:**

El Pacto Global de las Naciones Unidas es una iniciativa que surge del Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan en el año 1999 luego de una reunión sostenida en Davos, Suiza. En esta reunión, dentro de otras cosas, el Secretario General de Naciones Unidas afirmó que “La globalización es un hecho. Pero creo que hemos sobre estimado su fragilidad. El problema es éste. El esparcimiento de los mercados pasa la capacidad de sociedades y de sus sistemas políticos de ajustar a ellos, aún menos dirigir el curso que toman. La historia nos enseña a que tal desequilibrio entre los campos económicos, sociales y políticos nunca se puede sostener por muy largo plazo<sup>32</sup>”. Su visión marca la necesidad de actuar prontamente tratando de encontrar una balanza entre los aspectos sociales, económicos y políticos con el fin de evitar mayores problemas.

Esta es una iniciativa voluntaria a la que pueden adherirse las empresas de todo el mundo y está integrada por diez (10) principios inspirados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre principios y derechos fundamentales de los trabajadores y la Declaración de Río sobre Medio

---

<sup>31</sup> Fernández, Ana.; Martínez, A. ¿Es necesaria una regulación de la Responsabilidad Social en Europa? Boletín Económico de ICE No. 2775 del 21 de julio al 31 de agosto de 2003. pg. 35.

<sup>32</sup> [http://www.pactomundial.org/recursos/doc/26323\\_1821822009135621.pdf](http://www.pactomundial.org/recursos/doc/26323_1821822009135621.pdf)

Ambiente y Desarrollo. No es un instrumento regulador que plantea normas legales de conducta para todas las entidades, ni un instrumento que concede una certificación a aquellas que cumplen con determinados requisitos. La entidad que se adhiere al Pacto asume voluntariamente el compromiso de ir implantando los diez (10) Principios del Pacto en sus actividades diarias e igualmente adquiere el deber de reportar anualmente los avances que realiza en ese proceso de implantación, mediante la elaboración de los Informes de Progreso.

Los principios del Pacto Global están basados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción<sup>33</sup>.

**Derechos Humanos:**

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

**Estándares Laborales:**

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

---

<sup>33</sup> [http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish/Los\\_Diez\\_Principios.html](http://www.unglobalcompact.org/languages/spanish/Los_Diez_Principios.html)

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**Medio Ambiente:**

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

**Anticorrupción:**

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

La finalidad de los principios del Pacto es promover la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita encontrar la armonía de los intereses y procesos de la actividad empresarial, con los valores y demandas de la sociedad civil, de esta forma, involucrando al sector privado con los temas sociales que los afectan.

Las empresas que se adhieren al Pacto comparten la convicción de que los negocios basados en principios protectores de los intereses sociales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable y equitativo que fomentan la prosperidad de las sociedades. Asimismo, las empresas consideran que su participación en el Pacto Global les permite compartir experiencias y aprendizajes con otras empresas y organizaciones de la misma orientación y aumentar al máximo las

oportunidades comerciales ampliando la visión empresarial para abarcar la dimensión social y aplicando normas y prácticas de gestión responsable;

Sin embargo, hay quienes critican la iniciativa señalando que existen muchas empresas que se adhieren al Pacto como una forma de publicidad para mejorar su imagen frente a la sociedad, sin embargo no cumplen con los principios. La crítica también se extiende al nivel de control que existe sobre las empresas que se hacen llamar responsables y seguidoras de los principios. Algunos especialistas señalan que una alternativa podría ser una auditoría no vinculante, de manera de verificar lo expresado por los firmantes.

Pero más allá de estas críticas, la realidad es que el Pacto Global es la iniciativa más influyente a nivel mundial sobre RSC, que busca propagar el concepto y concientizar a las empresas y organizaciones de la importancia de los principios del Pacto. Tal es así que la iniciativa reúne a más de cinco mil doscientos (5200) empresas en ciento treinta (130) países, incluyendo una gran participación del sector financiero, los cuales registran un porcentaje de participación de aproximadamente 9. % de las empresas adheridas al Pacto Global, demostrando de esta forma el interés del dicho sector en la RSC.

#### **2.1.1.2. Libro Verde de la Unión Europea**

La Unión Europea, a través de la Comisión Europea y el Parlamento Europeo en el año 2001 elaboró el Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las empresas, en respuesta a diversas presiones sociales,

medioambientales y económicas. En el Libro Verde se utiliza el concepto de Responsabilidad Social Empresarial para referirse al proceso mediante el cual las empresas deciden voluntariamente a contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio.

Con este Libro la Comisión Europea crea un marco para fomentar la Responsabilidad Social Empresarial a nivel europeo e internacional, para todo tipo de empresas, tanto empresas multinacionales como para Pymes. Esta iniciativa acoge las directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, las normas internacionales de la OIT y el modelo de comunicación del Global Reporting Initiative.

Uno de los enfoques característicos del Libro es la postura multistakeholder que promueve la necesidad del diálogo y consulta con los diferentes stakeholders: trabajadores, accionistas, inversores, consumidores, autoridades públicas y ONG.

El Libro Verde divide en dos apartados la Responsabilidad Social de las empresas que se componen en una dimensión interna referida a aspectos relacionados con la gestión de recursos humanos, la salud y la seguridad de los trabajadores, y las prácticas respetuosas con el medio ambiente tienen que ver fundamentalmente con la gestión de los recursos naturales utilizados en la producción. En la dimensión externa, se incluye la relación con la comunidad, proveedores y consumidores, con los derechos humanos y con los problemas ecológicos mundiales.

En ambas dimensiones se establecen acciones concretas como por ejemplo: adoptar medidas de educación y formación permanente de los trabajadores, implantar prácticas responsables de no discriminación, disminuir el consumo de recursos y de desperdicios, selección de proveedores de acuerdo con criterios de Responsabilidad Social Corporativa, ofrecer productos y servicios de acuerdo con criterios ecológicos y éticos, entre otros.

Con relación a las entidades bancarias, el Libro Verde hace mención sobre las prácticas responsables que pueden realizar las instituciones financieras señalando que las mismas pueden desempeñar un papel especial a nivel local mediante la inversión en la comunidad, es decir, la inversión directa en proyectos que beneficien en concreto a algunas comunidades o circunscripciones, sobre todo en zonas económicamente desfavorecidas<sup>34</sup>. En este sentido, las instituciones financieras se mantienen en su línea de negocio, pero otorgando préstamos a proyectos que tengan un impacto positivo social.

De esta misma forma se plasma en el documento la nueva realidad y oportunidad que poseen las empresas de actuar responsablemente, toda vez que las instituciones financieras están tomando en cuenta el desempeño social y ambiental de las empresas para evaluar los riesgos del financiamiento y decidir si les conviene conceder los préstamos.

---

<sup>34</sup> Comisión de las Comunidades Europea. Libro Verde: Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las empresas. Bruselas. 2001. pg. 13  
[http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001\\_0366es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0366es01.pdf)

### **2.1.1.3 Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), es una organización de cooperación internacional, que tiene como objetivo coordinar las políticas económicas y sociales entre los países más desarrollados y los países en desarrollo. Está compuesta por treinta (30) Estados que reúne a los países más industrializados de economía de mercado.

Las Líneas Directrices para las Empresas Multinacionales de la OCDE fueron creadas en el año 1976 y revisadas por última vez por el Consejo de Ministros de los países de la OCDE celebrado en París en el año 2000. Estas directrices son recomendaciones para las empresas multinacionales en donde se establecen principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable y compatible con las legislaciones locales.

El objetivo de las Líneas Directrices es garantizar que las actividades de las empresas multinacionales se desarrollen en armonía con las políticas públicas; fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en que desarrollan su actividad; contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución de estas empresas al desarrollo sostenible<sup>35</sup>.

Las Directrices ofrecen un marco común de referencia para los esfuerzos internacionales destinados a fomentar la Responsabilidad Social de las empresas. Las mismas se dividen en los siguientes campos:

---

<sup>35</sup> Fernández de Gatta Sánchez, D. La Responsabilidad Social Corporativa en materia ambiental. Boletín Económico de ICE No. 2824. Nov 2004. pg. 33

**Principios Generales:** Dentro de las recomendaciones que realiza encontramos la promoción de la buena conducta empresarial, instando a las empresas a contribuir al desarrollo sostenible, respetar los derechos humanos, fomentar la capacitación del capital humano, entre otros.

**Publicación de informaciones:** Trata acerca de la difusión de la información de las empresas multinacionales impulsando la información transparente y confiable sobre sus actividades.

**Empleo y relaciones laborales:** Se recomienda la no discriminación, eliminación del trabajo forzado, del trabajo infantil y la libertad de asociación, entre otros.

**Medio ambiente:** Incluye recomendaciones como: establecer y mantener un sistema de gestión ambiental, evaluar y tener en cuenta en la toma de decisiones el impacto de las acciones de las empresas en el medio ambiente, promover la educación en temas ambientales, entre otros.

**Lucha contra la corrupción:** Estas recomendaciones tienen como objetivo eliminar la los pagos ilícitos a agentes públicos extranjeros y resaltar la relevancia de la transparencia del sector público y privado para la lucha contra la extorsión y la corrupción. Se sugiere a las empresas crear códigos de conductas y la adopción de prácticas de buen gobierno corporativo basado en la ética.

**Intereses de los consumidores:** En el ámbito del consumidor se busca asegurar que las empresas multinacionales respeten los derechos de los consumidores en cuanto a la calidad y seguridad de los productos y aumentar de esta forma la confianza del consumidor en el mercado y la protección de la salud y seguridad de los mismos.

**Ciencia y tecnología:** En vista de la importancia de los avances de la ciencia y la tecnología y sus efectos sobre el crecimiento de la productividad, las Directrices alientan a las empresas multinacionales a difundir la tecnología comercializando productos que integren nuevas tecnologías, contratando y formando personal especializado en ciencia y tecnología, cuidando siempre los derechos de propiedad intelectual.

**Competencia:** Se promueve el respeto del derecho y de la política de competencia para el buen funcionamiento de los mercados nacionales e internacionales, preservando la naturaleza, la calidad y el precio de los bienes y servicios.

**Fiscalidad:** Las empresas deberán respetar las disposiciones legales y reglamentarias en materia fiscal de todos los países en los que ejerzan sus actividades y colaborar con las autoridades. También se establecen recomendaciones para la fijación de los precios de transferencia.

Estas directrices son de aplicación voluntaria, pero las empresas que las adopten se comprometen a emplear estos principios en todos los países en que operan, procurando mantener la buena relación entre las empresas multinacionales y las sociedades en las que opera sus negocios.

#### **2.1.1.4. Otras normativas**

Existen diversas normas que establecen pautas, estándares o criterios de evaluación de RSC. Sin embargo dentro de la categoría de otras normativas mencionaremos las más relevantes a nivel mundial.

#### **2.1.1.4.1. *Global Reporting Initiative***

En el año 1997 se constituye la organización *Global Reporting Initiative (GRI)*, una organización sin fines de lucro, creada por la *Coalition for Environmentally Responsible Economies (CERES, Coalición para las Economías Ambientalmente Responsables)* y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Su principal objetivo es el desarrollo de informes anuales de sostenibilidad que involucren, tanto temas económicos, como sociales y ambientales, fomentando así que la información sobre los aspectos sociales y ambientales obtengan igual relevancia que los balances financieros.

Con el fin de cumplir su misión, el GRI elabora, difunde y promueve la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa. La guía es de aplicación global y de manera voluntaria, y se convierte en un herramienta funcional para las organizaciones que desean informar sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades, productos y servicios; siendo su objetivo ayudar a las empresas a describir y comunicar mejor su contribución global al desarrollo sostenible.

En la guía se establecen los principios a utilizarse en la elaboración de las Memorias, estableciendo como principios para transmitir la información la transparencia, consideración de los grupos de interés, información completa, la relevancia, la precisión, la neutralidad y comparabilidad, entre otros. Por otro lado, se establece igualmente el contenido que debe componer una Memoria de Sostenibilidad incluyendo las siguientes secciones:

1. Visión y estrategia: contiene la visión general de la organización a través de la declaración del Presidente o máximo ejecutivo y la presentación de los principales elementos de la Memoria.
2. Perfil de la organización: describe la organización de forma general, así como sus operaciones, grupos de interés y el ámbito del informe.
3. Estructura de gobierno corporativo y sistemas de gestión de la organización: establece la descripción de la estructura de gobierno, los compromisos con las partes interesadas y las políticas globales y sistemas de gestión de la empresa.
4. Indicadores de desempeño o actividades económicas, ambientales y sociales de la empresa: son la parte más importante del informe y abarca las medidas del desempeño de la organización en el campo social, económico y medioambiental.

Además, existe un documento específico para el sector financiero y su manejo del medio ambiente llamado Suplemento sobre el Sector de Servicios Financieros: Desempeño Medioambiental, el cual fue elaborado con la colaboración de la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). en el año 2005. Este documento contiene indicadores de desempeño que se encuentran referidos principalmente a los sistemas utilizados por las entidades financieras para incorporar consideraciones medioambientales dentro de sus procesos de negocio.

La confección del informe de sostenibilidad bajo los parámetros de la guía del GRI es vista como una ventaja competitiva entre empresas, en donde las organizaciones

encuentran una forma efectiva de comunicar sus acciones en el ámbito económico, social y ambiental.

#### **2.1.1.4.2. Norma ISO 26000**

ISO 26000 es una norma internacional en desarrollo por la Organización Internacional para la Normalización (ISO) que proporcionará una guía sobre Responsabilidad Social Empresarial. La guía se aprobará y publicará en el primer semestre del año 2010 y su aplicación será voluntaria y no certificable. Su desarrollo se ha realizado con la colaboración de cinco grupos de interés principales: Consumidores, Gobierno, Industria, Organizaciones de la Sociedad Civil, Trabajadores y Otros, incluyendo dentro del grupo de elaboración a más de setenta (70) países representados por más de cuatrocientos (400) delegados. Por lo que se pretende que sea aplicable a toda organización y en todos los países. Además de países participan en su elaboración organizaciones como la OIT, las Naciones Unidas, la OCED y otras más.

En la elaboración de esta norma se han planteado dos enfoques, uno que va desde una legislación muy estricta, y el otro que se refiere a la total libertad. ISO está buscando un punto medio que promueva el respeto y la responsabilidad basándose en documentos de referencia conocidos sin limitar la creatividad y el desarrollo. La norma apuntará a fomentar el compromiso voluntario con la Responsabilidad Social y liderará una guía común sobre conceptos, definiciones y métodos de evaluación y permitirá:

- Apoyar a las organizaciones a abordar el planeamiento de las políticas de RSC, integrando las esferas culturales, sociales, ambientales y legales, y las condiciones de desarrollo económico.
- Proporcionar una guía práctica que posibilite identificar y comprometer a los stakeholders.
- Aumentar la confianza y satisfacción de los clientes y otros stakeholders en las organizaciones.
- Promover una terminología común en el campo de la Responsabilidad Social.
- Aumentar el conocimiento y conciencia sobre Responsabilidad Social.
- Lograr una mejor medición y monitoreo de las actividades responsables.

La norma ISO 26000 no pretende reducir la autoridad de los gobiernos para abordar la Responsabilidad Social en las organizaciones, su intención es únicamente proveer algunas pautas para que, tanto el sector público como privado, pueda comportarse de manera socialmente responsable, y así atender a las exigencias de la sociedad.

## **2.1.2 De aplicación específica del sector bancario**

### **2.1.2.1 Declaraciones de la UNEP FI**

En la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo en Río de Janeiro del año 1992 se creó un grupo de trabajo para desarrollar un programa específico para el sector financiero dando como resultado la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). La UNEP FI es un esfuerzo de colaboración a escala mundial entre instituciones financieras y el sector público y su misión consiste en colaborar con

instituciones financieras en la identificación, definición y promoción de buenas y mejores prácticas en materia medioambiental en sus operaciones internas y externas, a través de actividades regionales, un extenso programa de trabajo, programas de entrenamiento e investigación. En la actualidad, UNEP FI trabaja con más de doscientos sesenta (260) instituciones, incluyendo bancos, aseguradores, fondos de capital de riesgo y asesores de carteras de inversión. Todos los participantes suscriben la declaración de UNEP FI<sup>36</sup> de manera voluntaria y se comprometen a integrar consideraciones de índole medioambiental en todos los aspectos de sus operaciones.

La declaración integra tres partes:

1. Compromiso en favor de un desarrollo sostenible, en el cual los firmantes expresan su compromiso con el desarrollo sostenible como parte fundamental de la administración de la empresa e igualmente afirman su convicción del aporte que puede realizar el sector financiero a la contribución del desarrollo sostenible.
2. Ordenación ambiental e instituciones financieras, se refleja el apoyo al enfoque de precaución en la gestión medioambiental, el compromiso con las regulaciones nacionales e internacionales en materia medioambiental, la identificación del riesgo medioambiental y el desarrollo de mejores prácticas en gestión medioambiental, incluyendo la eficiencia energética, el reciclaje y la reducción de desechos. También se hace referencia sobre la conducta medioambiental de los clientes del banco señalando que el respeto a los reglamentos ambientales pertinentes y el uso de prácticas ambientalmente correctas permitirán llevar una mejor gestión empresarial.

---

<sup>36</sup> [http://www.unepfi.org/fileadmin/statements/fi/fi\\_statement\\_es.pdf](http://www.unepfi.org/fileadmin/statements/fi/fi_statement_es.pdf)

Por otra parte, se promueve la creación de productos y servicios financieros que favorezcan la protección del medio ambiente.

3. Sensibilización del público y comunicación, que reconoce la necesidad de informar y revisar de forma regular el desempeño medioambiental y compartir información con los stakeholders para fomentar una conciencia ambiental en las demás instituciones financieras, en los clientes y en el público en general.

Para América Latina se ha creado el Grupo Regional de UNEP FI para Latinoamérica (Latin American Task Force-LATF) que se ocupa específicamente de apoyar y promover las finanzas sostenibles en la región. El LATF en el año 2006 realizó una encuesta en la ciudad de Buenos Aires a cincuenta (50) bancos, de los cuales sólo veinte (20) colaboraron, con el objetivo de determinar el grado de avance y puesta en práctica de la responsabilidad socioambiental en el sector financiero, dando como resultado, entre otros, que la mayoría de los encuestados estima que incluir en el análisis crediticio las cuestiones de índole socioambiental no sólo les permitirá prevenir riesgos indirectos de financiación, sino también reducir los riesgos de acciones legales por daños y perjuicios y evaluar el grado de sostenibilidad de los negocios, las empresas y los proyectos financiados.

#### **2.1.2.2 Principios del Ecuador**

Los Principios del Ecuador<sup>37</sup> fueron adoptados en junio del año 2003 por diez (10) bancos líderes y los mismos están basados en las políticas y directrices de la Corporación Financiera Internacional (CFI), rama del Banco Mundial dedicada al

---

<sup>37</sup> <http://www.equator-principles.com/>

financiamiento del sector privado. El principal objetivo de la CFI se encuentra en fomentar el progreso económico de los países a través del enfoque del desarrollo sostenible, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población. ABN AMRO Bank, Barclays plc, Citigroup Inc y WestLB AG, fueron los cuatro primeros bancos en adoptar los principios.

Las entidades financieras que adoptan estos principios se comprometen voluntariamente a evaluar las gestiones sociales y medioambientales para la financiación de proyectos<sup>38</sup> que realicen y por lo tanto, a conceder créditos sólo a los proyectos que puedan acreditar la adecuada gestión de sus impactos sociales y medioambientales, como la protección de los recursos naturales, la adecuada relación con los miembros de las comunidades, el respeto de las normas de seguridad y salud de los trabajadores, la no contratación de mano de obra infantil, entre otros.

En sus inicios se estableció que se aplicarían los Principios del Ecuador a proyectos que superasen los cincuenta millones de dólares (US\$50,000,000.00), sin embargo en la revisión del año 2006 esta suma disminuyó a diez millones de dólares

---

<sup>38</sup> Financiación de proyectos es "un método de financiamiento en el que el prestamista atiende principalmente a las rentas generadas por un único proyecto como la fuente de reembolso y de respaldo de la posición. Este tipo de financiación se utiliza habitualmente para instalaciones grandes, completas y costosas que podrían incluir, por ejemplo, centrales eléctricas, plantas químicas, minas, infraestructuras de transporte, medio ambientales y de telecomunicaciones. La financiación de proyectos puede utilizarse para financiar la construcción de una nueva instalación productiva o para refinanciar una instalación ya existente, con o sin mejoras. En dichas operaciones, es habitual que los reembolsos efectuados al prestamista procedan de forma exclusiva (o casi exclusiva) de las rentas generadas por los contratos sobre la producción de la instalación, tales como la electricidad vendida por una estatal eléctrica. El prestatario suele ser una sociedad de gestión especializada (Special Purpose Entity-SPE) cuya única función sea desarrollar, poseer y operar la instalación. Por consiguiente, el reembolso del préstamo depende principalmente de los flujos de caja del proyecto y del valor como colateral de los activos del proyecto". Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Convergencia Internacional de Medidas y Normas de Capital ("Basilea II"), Junio de 2004. <http://www.bis.org/publ/bcbs107esp.pdf>

(US\$10,000,000.00) o más. Los proyectos son clasificados en tres categorías: A, B y C según el riesgo social o ambiental alto, mediano o bajo y aplicados a todos los sectores industriales, incluidos la minería, el petróleo y el gas y la explotación forestal. Para los proyectos de más riesgo el deudor debe ejecutar una Evaluación de Impacto Ambiental (Environmental Impact Assessment – EIA) que debe abordar factores tales como el uso de productos peligrosos, la relación con las poblaciones indígenas, riesgos para la salud de comunidades locales y daño a bienes culturales. Los bancos esperan que dicha Evaluación sea tomada en cuenta durante la ejecución del proyecto.

Para implementar los Principios de Ecuador, los bancos han establecido o establecerán políticas y procesos internos consecuentes con los principios. 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<sup>39</sup>. Son una guía para las entidades financieras que les permite tener una referencia para solicitar a los prestatarios determinados requisitos para el otorgamiento de los créditos.

Dentro de las principales consideraciones que establecen los Principios encontramos el fomento del desarrollo sostenible; la preocupación por la seguridad y salud en el trabajo; la protección de los recursos naturales, la biodiversidad y los ecosistemas; el

---

<sup>39</sup> [http://www.bancomundial.org/temas/resenas/principios\\_ecuador.htm](http://www.bancomundial.org/temas/resenas/principios_ecuador.htm)

respeto por las normas de los países en donde se radican los proyectos y proteger la seguridad de los pueblos indígenas.

Hay quienes critican la efectividad de los Principios y señalan que no existe obligatoriedad para la implementación de los mismos y que no hay mecanismos de control ni de medición que aseguren que se implementan los lineamientos para todos los proyectos y se piensa que muchas veces los bancos se adhieren a los principios con el único fin de mejorar su imagen. Otra desventaja de los Principios de Ecuador es que sólo son aplicables a la financiación de proyectos, es decir, a formas específicas de créditos otorgados a proyectos independientes. Es más frecuente que los proyectos de gran escala son financiados a través de la emisión de bonos o acciones y por ello quedan fuera del ámbito de aplicabilidad de los Principios de Ecuador.

Sin embargo, por otro lado, están quienes consideran que los principios son un gran avance para el sector financiero y el mundo en general y son de la opinión que todas las medidas que se tomen para contribuir a la sostenibilidad de los negocios y de los temas sociales y del medio ambiente son productivas y necesarias.

Un ejemplo de la influencia y el impacto que han tenido los principios es la demanda de incumplimiento de los Principios del Ecuador interpuesta por el Centro de Derechos Humanos y Ambiente (CEDHA) ante la Oficina del Ombudsman y Asesor en Materia de Observancia (CAO) del Banco Mundial<sup>40</sup> en contra del banco BBVA,

---

<sup>40</sup> <http://www.cao-ombudsman.org/about/>

relativa a los Proyectos de instalación de dos Plantas de Producción de Pasta de Celulosa en Fray Bentos, Uruguay.

La Demanda de Cumplimiento de los Principios de Ecuador se basa en indicarle al BBVA las situaciones, realidades y argumentos con relación a las violaciones a los Principios de Ecuador, con la finalidad de solicitarle al banco responder a sus obligaciones morales, éticas y profesionales comprometidas en los Principios de Ecuador, firmados por la entidad en el año 2003, y en consecuencia cesar todo tipo de consideración de financiamiento al proyecto de instalación de las plantas de producción e inicie todas las investigaciones y evaluaciones necesarias sobre las situaciones presentadas, antes de que cualquier tipo de apoyo financiero sea considerado.

El BBVA tuvo que posponer su financiación debido a los retrasos causados por las revisiones de IFC del Banco Mundial.

Al poner en práctica los Principios se pueden disminuir los riesgos de la financiación de los proyectos, proteger los intereses de las comunidades y conservar el medio ambiente. Así, los Principios tienen como finalidad impulsar el progreso económico apostando al crecimiento sostenible desde la esfera ambiental y social, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población desde la participación activa del sector financiero.

### **2.1.2.3 Declaración de Collevocchio**

La Declaración de Collevocchio sobre Instituciones Financieras y Sostenibilidad fue redactada en el año 2003 por un grupo de organizaciones no gubernamentales (ONG) preocupadas por el daño causado al medio ambiente y a la sociedad producto de proyectos financiados por bancos y otras compañías financieras. Estas expectativas van mucho más allá de las actuales prácticas y son radicalmente diferentes del actual pensamiento de la industria financiera, de su conducta y de sus iniciativas de RSE. Esta declaración apunta a mejoras reales en el impacto que las actividades de los servicios financieros tienen en la sociedad y el medio ambiente<sup>41</sup>. La gran diferencia con el resto de las iniciativas dedicadas para la Responsabilidad Social del sector financiero es que la Declaración es un proyecto que lleva adelante la sociedad civil que reclama al sector financiero actuar con responsabilidad en sus actividades por los impactos sociales y ambientales que pueden provocar.

La Declaración de Collevocchio establece seis principios, los cuales deben ser adoptados por los bancos, sin embargo su aporte principal se manifiesta a través del señalamiento de los pasos inmediatos que deben seguir las entidades para cumplir con dichos principios.

Los seis principios son:

#### **a. Compromiso con la sostenibilidad. Pasos a seguir:**

- Medir el impacto social y ambiental en toda cartera de negocios incluyendo préstamos, inversiones, entre otros.

---

<sup>41</sup> De la Cuesta, M. La Responsabilidad Social Corporativa de la empresa española en América Latina. El Caso del Sector Financiero. Evolución de los Sistemas Financieros y Contribución al Desarrollo Sostenible de la Intermediación Bancaria. Entinema. 2004. pg. 103.

- Desarrollar continuas mejoras en sus procesos para obtener mejores sistemas de evaluación de los impactos sociales y ambientales.
- Promover la sostenibilidad dentro de sus negocios por ejemplos cambiando sus inversiones a energías renovables.
- Capacitar al personal en los temas de sostenibilidad.

**b. Compromiso de “No dañar”. Pasos a seguir:**

- Utilizar procedimientos sostenibles incluyendo la selección de proyectos en base a su impacto social y ambiental.
- Aplicar las mejores prácticas internacionales en sus transacciones

**c. Compromiso con la responsabilidad. Pasos a seguir:**

- Asumir la responsabilidad por los impactos de las transacciones realizadas y los riesgos aceptados.
- Reconocer su participación en la crisis de los países en desarrollo por el endeudamiento de los mismos.

**d. Compromiso con los stakeholders. Pasos a seguir:**

- Promover consultas públicas y recoger los puntos de vista de los partes interesadas.
- Apoyar las regulaciones que incrementen los derechos de los stakeholders en participar e influir en las transacciones.

**e. Compromiso con la transparencia. Pasos a seguir:**

- Publicar anualmente reportes de sostenibilidad de acuerdo con los estándares internacionales reconocidos.
- Difundir información sobre sus transacciones a todas las personas que les pueda interesar sin mantener información oculta apelando confidencialidad del negocio.

**f. Compromiso con los mercados sostenibles y los gobiernos. Pasos a seguir:**

- Reconocer y promover las reglamentaciones públicas.
- Rechazar prácticas financieras inapropiadas como la evasión de impuestos, especulación, entre otros.

**2.2. Normas de carácter obligatorio**

**2.2.1. Panamá**

En la República de Panamá el tema de RSC aún se encuentra en una etapa de desarrollo, en la cual se intenta propagar el tema de manera que su concepto sea percibido como una herramienta de negocio y así dejar a un lado la percepción de la RSC como un acto filantrópico. Así las cosas, no existe una ley o norma específica que regule el tema, sin embargo existen algunas regulaciones e iniciativas que promueven la RSC.

En el campo de las iniciativas que fomentan el tema encontramos La Red del Pacto Global Panamá, la cual se puede considerar como la iniciativa más relevante en el país, que incluye en su programa a más de setenta (70) empresas, de las más prestigiosas y de mayor influencia económica en la República de Panamá. La Red

del Pacto Global cuenta con sus propios Indicadores para ayudar a las empresas que residen en la República de Panamá a medir sus acciones y a evaluar los pasos a seguir en la implementación de sus políticas de RSC.

En cuanto a las regulaciones vigentes en la República de Panamá cabe mencionar que en el año 2008 se sanciona la Ley No. 34 sobre la Responsabilidad Social Fiscal<sup>42</sup>. Si bien esta norma no es dirigida directamente a las empresas, si no más bien se enfoca directamente en la responsabilidad del Estado y el manejo de sus ingresos, es interesante mencionarla.

En su artículo primero, se establece el objetivo general, señalando que *“La presente Ley tiene por objeto establecer normas, principios y metodologías para consolidar la disciplina fiscal en la gestión financiera del Sector Público, condición necesaria para la estabilidad y el crecimiento económico sostenible. La gestión de las finanzas públicas se ejecutará bajo principios de transparencia, responsabilidad y rendición de cuentas.”* Como puede apreciarse esta ley incluye conceptos relacionados a la responsabilidad, crecimiento económico sostenible, la importancia de la transparencia de la información; ayudando a impulsar la Responsabilidad Social y la sostenibilidad a nivel estatal.

---

<sup>42</sup> Asamblea Nacional de Panamá. Ley 34 de 5 de junio de 2008. La Responsabilidad Social Fiscal. Panamá. 2008

Por otro lado, el sector financiero cuenta con el Acuerdo 4-2001 de la Superintendencia de Bancos<sup>43</sup>, que establece los fundamentos de un buen gobierno corporativo, con la finalidad de promover prácticas bancarias sanas y sólidas que conduzcan a un proceso eficiente de toma de decisiones, provea incentivos adecuados para que las Juntas Directivas y la Gerencia Superior, persigan objetivos que sean de beneficio para el Banco, sus depositantes, sus accionistas y otros participantes interesados, y que estimulen a los Bancos a utilizar sus recursos más eficientemente. La norma dispone los requisitos mínimos del gobierno corporativo indicando, entre otras cosas que, los bancos deben contar con documentos que establezcan claramente los valores corporativos, objetivos estratégicos, códigos de conducta y otros estándares apropiados de comportamiento; deben tener una estrategia corporativa equilibrada; poseer una clara asignación de responsabilidades de las autoridades que adoptan las decisiones, incorporando los requisitos de competencias individuales necesarias para ejercer las mismas, y una línea jerárquica de aprobaciones requeridas en todos los niveles de la estructura de Gobierno Corporativo, hasta la Junta Directiva.

Además, se regulan los sistemas de control interno, la conformación de la Junta Directiva y sus responsabilidades, la formación de un comité de auditoría, la reglamentación de un reglamento interno de trabajo del Comité de Auditoría, políticas de recursos humanos, entre otros. Estas prácticas de buen gobierno corporativo permiten que las entidades bancarias actúen con mayor transparencia y responsabilidad frente a los grupos de interés que son afectados.

---

<sup>43</sup> Superintendencia de Bancos, República de Panamá. Acuerdo No.4-2001.

### **2.2.2. Argentina**

En Argentina existen algunas normativas que impulsan la adopción de la RSC, entre ellas se encuentran:

#### **- Ley 25877**

Desde el año 2000 con la Ley 25250 se introduce el concepto de balance social, relacionado con la RSE, pero únicamente para temas laborales. En esta Ley se establece que las empresas que cuenten con más de quinientos (500) empleados deberán elaborar un balance social.

La Ley 25250 es derogada en el año 2004 por la Ley 25877 de Reordenamiento del Régimen laboral. Esta ley en su artículo 25 establece que las empresas que ocupen más de trescientos (300) empleados deberán elaborar anualmente un balance social que recoja información sistematizada relativa a condiciones de trabajo, empleo, costo laboral y prestaciones sociales a cargo de la empresa. Se instruye a las empresas que apliquen a esta condición a presentar el documento-balance social al sindicato con personería gremial y una copia del mismo que será depositado en el Ministerio de Trabajo y Empleo y Seguridad Social, el cual será considerado como estrictamente confidencial.

Para los efectos de la Ley 25877 el balance social se centra exclusivamente en el ámbito laboral, incluyendo la evolución de la masa salarial promedio, distribución del tiempo en el trabajo, rotación del personal por edad y sexo, capacitaciones, personal efectivizado, régimen de pasantías, estadísticas sobre accidentes de trabajo, entre otras.

## **- Ley 2594 CABA**

La Ley 2594 de 2008 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires promueve comportamientos voluntarios, socialmente responsables y fija el marco jurídico del Balance de la Responsabilidad Social y Ambiental (BRSA) en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El objeto de la ley es promocionar comportamientos sociales y ambientalmente responsables y sustentables por parte de las empresas. En una primera instancia, la ley establece que la presentación del BSRA será voluntaria, sin embargo para las empresas que cuenten con más de trescientos (300) empleados y que tengan una facturación que supere los valores indicados para las medianas empresas en la Resolución SEPyME N° 147/06, será obligatoria.

Antes de continuar con los articulados que componen la Ley 2594, debemos explicar a qué se refiere el término balance social. El balance o reporte social se trata de un estado financiero que incluye actividades de RSC que desarrolla la empresa, tanto en lo social como en lo ambiental. Es un instrumento de gestión para planear, organizar, dirigir, registrar, controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social de una empresa, en un periodo determinado y frente a metas preestablecidas.

El Balance Social es una herramienta que le permite a una organización comunicar a la sociedad los aportes que la misma ha realizado en materia de recursos humanos y su relación con la comunidad. Esta información tiene un efecto a lo interno y externo de

la organización. Y al igual que con el balance financiero, el balance social debe ser evaluado y presentado conjuntamente al final de cada periodo.

Este reporte social permite que la empresa de conocer su situación y sus actividades relaciones con la Responsabilidad Social, evaluar crítica y constructivamente los resultados de los programas que buscan el mejoramiento del nivel de vida laboral y personal de los empleados; dar a conocer sus aportes al desarrollo de las comunidades en las cuales actúa, identificar las necesidades y fortalezas de equipo humano, entre otros.

Ahora, continuando con la Ley CABA, debemos señalar que la misma incorpora beneficios para las empresas que realicen la presentación de los BRSA de manera voluntaria, como acceder al crédito con mejores condiciones, incentivos para la innovación tecnológica y programas especiales que se establezcan. Así, se introducen estímulos para que todas las empresas incorporen la RSE en sus negocios, midan los efectos positivos y negativos de sus acciones y los publiquen a través del Balance Social.

El ámbito de aplicación de esta Ley se limita a todas las empresas que tengan domicilio legal en la jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Dentro de las características que debe contener el BSRA se encuentran que el mismo debe ser presentado anualmente, deber ser objetivo, concreto y que sea posible medir los resultados. Y a diferencia de la Ley 25877 que mantiene la confidencialidad del

balance social, cuando el BSRA se presenta el mismo se transforma en público y de libre acceso.

Esta ley ha sido criticada por algunos sectores que promueven la RSC, principalmente porque transforma una iniciativa de carácter voluntario en obligatorio. Tanto así, que en julio del año 2009 el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires ha presentado un proyecto Ley de RSE, que deroga la Ley 2594 en donde se establece la obligatoriedad de los Balances Sociales para las grandes empresas de la Ciudad. El nuevo proyecto, además de ratificar la voluntariedad, establece un nuevo régimen de promoción de la RSE que prevé incentivos para las empresas como beneficios financieros y compras públicas y se designa al Ministerio de Desarrollo Económico como autoridad de aplicación. El proyecto, aún no ha sido aprobado.

Igualmente, a nivel internacional esta es una discusión que también se genera en los distintos sectores que promueven la RSC y de la cual hablaremos al final del presente capítulo con el fin de exponer las dos posiciones más arraigadas en esta materia.

### **2.2.3. Colombia**

#### **- Proyecto Ley 031 de 2007 y Proyecto Ley 058 de 2009.**

En Colombia al igual que en Argentina ha surgido la inquietud de evaluar la conveniencia o no de reglamentar normativamente la Responsabilidad Social Empresarial.

En el año 2007 se presentó al Senado el Proyecto de Ley 31 *“por la cual se definen normas sobre la Responsabilidad Social y Medioambiental de las Empresas”*. Este proyecto ley pretendía que a través de la normativa se promocionaran prácticas de Responsabilidad Social Empresarial a partir del diseño, desarrollo y ejecución de políticas, planes y programas que incentivaran a las empresas a incluir dentro de sus objetivos aspectos sociales y ambientales responsables.

Por otra parte, el proyecto de ley contempla una nueva obligación para las medianas y grandes empresas, al igual que para las sociedades de economía mixta y las empresas industriales y comerciales del Estado, la preparación y publicación de informes anuales de gestión de Responsabilidad Social en donde se especifique lo siguiente:

- a. Cualquier impacto significativo de índole medio ambiental, social, económico o financiero de sus actividades durante el año que termina.
- b. La valoración de los impactos significativos en materia medioambiental, social, económica y financiera de cualquier actividad que tenga programada para el año inmediatamente siguiente.
- c. Las políticas de empleo y las prácticas laborales particulares de la empresa, en lo que debe incluirse una medición de sus efectos y la participación de los trabajadores, entre otras, y
- d. Las políticas, planes, programas, proyectos y operaciones adelantados por la empresa para cumplir la Responsabilidad Social Empresarial.

Este proyecto ley fue rechazado y hay quienes atribuyen su rechazo a la cantidad de vacíos e imprecisiones que contenía el mismo, al igual que a la controversial temática

de reglamentar o no la Responsabilidad Social de las empresas transformando un acto voluntario en obligatorio.

Sin embargo, para sorpresa de algunos en el año 2009 se ha presentado nuevamente un proyecto ley que promueve la Responsabilidad Social de la Empresa en Colombia, el Proyecto Ley 058 de 2009. Este proyecto únicamente contiene pequeñas variaciones del texto original del año 2007, por lo que es difícil vislumbrar cuál será la suerte que correrá el mismo.

#### **- Ley 1328 de 2009**

En materia específicamente de la Responsabilidad Social en el sector financiero, en Colombia se ha sancionado la Ley 1328 por la cual *"se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones"*

Esta Ley en su artículo 96 promueve la Responsabilidad Social en el Sector Financiero y establece que las empresas que integran el sector financiero, de seguros y el mercado de valores deberán informar sobre las actividades de Responsabilidad Social que realicen a través de la preparación de un balance social. Dicho artículo dispone lo siguiente:

*"Con el propósito de promover la adopción y el desarrollo voluntario de actividades de Responsabilidad Social por parte del sistema financiero, asegurador y del mercado de valores, créase el programa de balance social como una herramienta de gestión empresarial que sirva para divulgar el impacto que dichas actividades tienen en la población colombiana.*

*Para tal efecto, el Gobierno Nacional en un plazo máximo de seis (6) meses a partir de la sanción de la presente ley, definirá la manera como las entidades antes señaladas cumplirán con el deber de informar, al menos una vez al año, los distintos programas que de acuerdo con sus políticas de gobierno corporativo tengan implementados en Colombia para atender a los sectores menos favorecidos".*

El artículo 96 de la Ley 1328 se reguló a través del decreto 3341 de 2009 del Ministerio de Hacienda. Dicho decreto ha sido criticado por considerarse que el mismo no contempla el concepto de la Responsabilidad Social Empresarial como tal, toda vez que se continúa equiparando la RSC con la filantropía. Esto lo podemos ver en el artículo 3° que define el contenido de la Información que deberán contener los balances sociales:

1. Descripción del los programas sociales implementados por la entidad o entidades asociadas, y nombre del los mismos si lo tuviere.
2. Breve descripción de las actividades desarrolladas, con indicación de los sectores beneficiados.
3. Fecha de realización de las actividades del programa.
4. Período que comprende la información.

La información que se solicita reportar sólo se refiere a los gastos en actividades de ayuda social que realiza la entidad y no incluye dentro de la información a reportar aspectos más relevantes como por ejemplo informar cómo se gestiona el negocio, cómo se maneja el dinero de los clientes, los planes que desarrollan para sus empleados, los mecanismos que se han establecido para el gobierno corporativo y cómo se asegura que no hayan fraudes.

Durante el transcurso de este trabajo de investigación hemos señalado que la esencia de la actuación responsable, no puede circunscribirse únicamente al gasto filantrópico. El decreto parece que sólo se ha basado en la parte de ayuda social excluyendo las demás actividades que integran la RSC, las actividades relacionadas con el medio ambiente, la relación con los clientes, mecanismos de gobierno corporativo, los trabajadores, la sociedad en general, entre otros.

#### **2.2.4. México**

En México, al igual que en el resto de los países latinoamericanos, la RSE ha sido promovida en su mayoría por empresas multinacionales y su concepto se ha confundido con la filantropía. Sin embargo, existen varias iniciativas promotoras de la Responsabilidad Social Empresarial en México como el Centro Mexicanos para la Filantropía (CEMEFI), fundado en el año 1998 por un grupo de empresarios, quienes dentro de su objetivo de impulsar la implementación de la Responsabilidad Social en las empresas crearon un premio de distinción ERS para las compañías que se comportan de forma responsable. El distintivo ERS se otorga a empresas que se autoevalúan en cuatro vertientes: ética empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad y preservación del medio ambiente. La autoevaluación de las empresas es, a su vez, validada por AliarSE, Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial integrada desde el año 2000 por las principales organizaciones nacionales de empresarios.

Por otro lado, el Instituto de Desarrollo Empresarial Anahuac (IDEA) puede considerarse como el esfuerzo más formal en el fomento de la Responsabilidad Social

Empresarial, que con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, iniciaron un proyecto de sistematización de las mejores prácticas mexicanas de RSE y la cadena de valor. Este proyecto dio como resultado el modelo IDEARSE. El objetivo del programa es mejorar la competitividad y oportunidades de acceso a mercados de pequeñas y medianas empresas (PYMES) mexicanas para contribuir a su desarrollo y crecimiento a largo plazo a través de implantación de prácticas de RSE.

Existe también una norma de Responsabilidad Social que se elaboró y que representó el primer intento de sistematización de la RSE en México. En el año 2004 se publicó la norma mexicana de Responsabilidad Social NMX-SAST-004-IMNC-2004—Directrices para la Implementación de un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación. Es un documento de aplicación voluntaria, dirigido a todo tipo de organización, pública o privada, que establece directrices y por lo tanto no tiene la intención de ser certificable. Esta norma permite facilitar la planificación, operación, seguimiento y mejora continua de las prácticas responsables. Adicional, la norma dispone identificar los aspectos e impactos sociales con respecto a sus partes interesadas y orienta acerca de acciones concretas que la organización puede realizar con cada una de ellas.

Cabe resaltar que esta norma fue considerada como uno de los documentos que se tomaron de base para la generación de la norma internacional ISO 26000 y, hasta este momento, ha mantenido su consistencia con materias fundamentales que incluye dicho documento internacional.

Actualmente la norma mexicana se encuentra en revisión con el fin de proporcionar más herramientas a las organizaciones que decidan comprometerse con el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad por medio de acciones basadas en las buenas prácticas de Responsabilidad Social.

## **CAPITULO III**

### **Experiencias prácticas de la RSC en el ámbito bancario**

En el primer capítulo del presente trabajo pudimos observar los conceptos generales de la RSC y su relación con las entidades bancarias, los grupos de interés que afectan el negocio de la banca, el enfoque al momento de implementar la RSC en los bancos (la responsabilidad directa y la indirecta) y las ventajas generadas al implantar esta nueva forma de hacer los negocios. En el segundo capítulo por otro lado, vimos algunas de las principales iniciativas y regulaciones en materia de la responsabilidad social corporativa, tanto en sentido general como en especial del ámbito bancario. En este tercer capítulo deseamos analizar de una manera más práctica las acciones e iniciativas realizadas por algunas entidades bancarias, en distintas áreas de la RSC, y así comprender la variedad de formas de aplicación de la RSC y la extensión del tema en el mundo actual de los negocios.

#### **3.1. BANESCO BANCO UNIVERSAL**

Banesco Banco Universal es una institución financiera venezolana, autorizada para realizar todas las operaciones permitidas por la Ley General de Bancos a los bancos universales en Venezuela, la cual ha alineado su política de Responsabilidad Social Empresarial con su estrategia de negocios, enfocándose principalmente en comprender y satisfacer las necesidades de sus grupos de interés, tanto en la dimensión interna (accionistas y trabajadores) como en la dimensión externa (clientes, proveedores y comunidad).

Banesco es considerado como pionero, en Venezuela, por presentar un Balance Social que refleja las actividades e inversiones realizadas con relación a sus socios sociales y la comunidad. El primer Balance Social de Banesco se publicó en el año 2004 y es realizado de manera voluntaria y como parte del compromiso que ha asumido dicha institución con la transparencia y comunicación con todos sus públicos de interés. Este informe contiene las acciones en materia de Responsabilidad Social Empresarial desarrolladas por la institución desde una perspectiva de sostenibilidad.

El balance social de Banesco es confeccionado en base a las recomendaciones del *Global Reporting Initiative (GRI)* convirtiéndose en la primera empresa venezolana cuyo reporte de Responsabilidad Social Empresarial recibe la certificación del Global Reporting Initiative (GRI), que es el esquema de reportes de sostenibilidad económica, ambiental y social más empleado en el mundo sobre el que hemos hecho mención en el punto 2.1.1.4.1. El Informe de Banesco correspondiente al año 2007 recibió en la categoría B+. La certificación GRI B+ indica que la entidad bancaria realizó su Memoria de RSE correspondiente al año 2007 cumpliendo con estrictos parámetros internacionales para la elaboración de los informes de sostenibilidad.

### **3.1.1. Gobierno Corporativo**

La estructura de gobierno de Banesco se encuentra integrada por una Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva de la Institución, el Presidente de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo del Banco, el Oficial de Cumplimiento, el Contralor Interno, así como los Comités de Crédito, de Riesgo y de Auditoría.

El cumplimiento de los principios de gobierno corporativo de Banesco se basa, principalmente, en los siguientes estándares:

1. Eficiencia: Orientada a generar el máximo valor con los mínimos recursos disponibles.
2. Equidad: Estricto respeto al derecho de igualdad de trato de los accionistas, trabajadores y proveedores, así como a cualquier persona que se relacione con la sociedad.
3. Respeto a los derechos económicos y políticos de los accionistas.
4. Transparencia y comunicación: Generar la mayor confianza y credibilidad en el público a través de la revelación íntegra y veraz de toda la información necesaria para el conocimiento cabal de la empresa.

### **3.1.2. Código de Ética**

El código de ética es un instrumento que le permite a las empresas incorporar e implementar declaraciones de principios y valores, morales y éticos, que rijan a la organización. Este documento forma parte de un buen gobierno corporativo con el objetivo de continuar una conducción ética de la organización.

La Junta Directiva de Banesco creó el código de ética de la institución, el cual contribuye a definir y normar la concepción que tiene la institución sobre los valores éticos, estableciendo patrones de conducta, prevaleciendo la prevención y el estímulo positivo sobre la represión. El código rige la conducta de los trabajadores en sus relaciones con los clientes, con sus superiores y compañeros de trabajo, y es aplicable a todos los directores, empleados, asesores y mandatarios que prestan sus servicios en

la organización. En él se señalan los valores éticos a seguir por los miembros de la institución como la lealtad, imparcialidad, eficiencia, responsabilidad, veracidad, pulcritud, decoro, transparencia y actitud de servicio.

Asimismo, el código de ética proporciona una serie de lineamiento a seguir por parte de los empleados, incluyendo comportamientos específicos como el trato respetuoso al cliente, debiendo tratarse a los mismos de “usted”, la puntualidad en el horario de trabajo, la prohibición de conversaciones telefónicas con personas mientras se atiende al público, entre otras.

De igual forma se incluyen políticas relacionadas a la prevención y control de la legitimación de capitales, estableciéndose que todo empleado debe velar por proteger a la organización de la entrada de capitales provenientes de actividades ilícitas, enfatizándose que la conducta de los empleados debe caracterizarse siempre por la honradez, franqueza y valentía en la detección, investigación y denuncia de los indicios de hechos ilícitos relacionados con la legitimación de capitales.

Por último, se establecen las sanciones e incentivos por el cumplimiento de las normas manifestadas en el código. En cuanto a las sanciones, las mismas comprenden desde la amonestación verbal hasta la terminación de la relación laboral y con relación a los incentivos se señala que el empleado que se distinga en el cumplimiento de las normas establecidas en dicho código, será sujeto prioritario de promociones, ascensos y oportunidades de formación.

### **3.1.3. Banca Comunitaria Banesco**

Otra de las actividades en pro de la RSC implementada por Banesco es la banca comunitaria. Esta es una iniciativa en materia de microfinanzas, la cual ofrece productos y servicios financieros ajustados a las necesidades la población de bajos ingresos, tradicionalmente excluidos de las actividades financieras, que contribuye con la reducción de la pobreza a través del desarrollo económico y la transformación social promoviendo el desarrollo sustentable. Dentro de los productos que ofrecen se encuentran el préstamo para trabajar, el ahorro paso a paso, préstamo personal, cuenta comunitaria y la póliza de vida integral.

El proyecto de banca comunitaria desarrollado por Banesco abarca lo que se conoce como la bancarización, que no es más que el acceso y el uso masivo de los servicios financieros por parte de la población para la realización de transacciones financieras, tales como: el ahorro y los depósitos, los créditos, pagos a través de la red bancaria y el uso de tarjetas electrónicas.

La banca comunitaria Banesco ha contribuido con la bancarización de los sectores populares, no solamente ofreciéndoles servicios y productos a los sectores menos favorecidos, sino también educándolos en materia financiera, brindándoles asesoría a sus clientes en temas de inversión, trámites y solicitudes como parte del trabajo, utilizando un lenguaje natural y sencillo. En el año 2007 la banca comunitaria de Banesco, logró bancarizar al cincuenta y dos por ciento (52%) de sus clientes de crédito.

Este modelo de negocio aumenta la cantidad de clientes de la entidad y a la vez aumenta la satisfacción de los mismos, evitando que se tengan que desplazar a una sucursal para realizar una transacción, permitiéndoles ahorrar tiempo y dinero. El objetivo de Banesco por aumentar la bancarización se da por la importancia que tienen sus efectos, toda vez que en los países desarrollados más de noventa por ciento (90%) de la población está bancarizada, mientras que en Latinoamérica sólo entre treinta por ciento (30%) y cuarenta por ciento (40%) tiene acceso a la banca.

Otros aspectos relevantes que encontramos en este proyecto son los colaboradores de la banca comunitaria, los cuales son considerados el principal activo del proyecto. En el año 2008 ascendían a doscientos quince (215) empleados, la mayoría son jóvenes, comprometidos y con vocación de servicio, dispuestos a apoyar a los clientes y microempresarios para el desarrollo de sus planes y negocios. De esta forma la banca comunitaria más allá de encontrar otros mercados para el banco, de ofrecer mejores servicios a los clientes, también aumenta la capacidad de ofrecer más plazas de trabajo.

El papel que juega la formación y la capacitación de los clientes es otro aspecto importante. La Banca Comunitaria en alianza con la Vicepresidencia de Comunicaciones y Asuntos Sociales creó el Programa de Formación de Microempresarios. Este programa de capacitación le permitió a los clientes de la Banca Comunitaria Banesco obtener y aprender herramientas administrativas, gerenciales y tecnológicas que les permitirán optimizar el rendimiento de sus negocios y a su vez minimizar los riesgos de incumplimiento de pago de los créditos

concedidos por el banco. Este programa de formación fue totalmente gratuito para los participantes.

Para Banesco la Banca Comunitaria Banesco es un negocio rentable que forma parte de su estrategia de responsabilidad social y que le permite contribuir con el desarrollo de las comunidades populares del país.

### **3.2. HSBC-Latinoamérica**

HSBC es un banco que inició sus actividades en Hong Kong y actualmente tiene su sede en Londres. Este banco es considerado una de las instituciones bancarias y financieras más grande del mundo con presencia en ochenta y seis (86) países y más de nueve mil quinientas (9,500) oficinas.

Debido a su gran importancia, hemos considerado relevante su mención en el presente capítulo, a pesar de no ser un banco de capital latinoamericano. También su significativa presencia en Latinoamérica y la diversidad de actividades desarrolladas, tanto a nivel económico, como social y ambiental nos convencieron de la importancia de resaltar sus iniciativas en el marco de la responsabilidad social corporativa.

Así, podemos decir que en materia de responsabilidad social corporativa es uno de los líderes y pioneros que, con sus políticas y actividades para adaptarse e integrarse en las comunidades y países en los cuales instala sus negocios, han logrado distinguirse captando una cantidad importante de clientes, hasta el punto de poder adoptar como eslogan “el banco local del mundo”.

En este sentido, son variadas y extensas las actividades desarrolladas por HSBC en el campo de la RSC, sin embargo deseamos dar prioridad y resaltar las políticas y prácticas creadas por la institución para la gestión medioambiental y el desarrollo sostenible, por considerarlas innovadoras y comprometidas con la conservación del medio ambiente y el desarrollo de las comunidades en el tiempo.

Para HSBC la conservación del medio ambiente y el desarrollo sostenible es una oportunidad de negocio, que les permitirá prolongar su actividad económica a largo plazo y les posibilitará forjar una relación duradera con sus clientes, accionistas y proveedores. En este contexto, cuentan con una estructura de gobierno creada específicamente para promover el desarrollo sostenible y las políticas de RSC. El Comité de Sustentabilidad Corporativa es parte de esta estructura y es el encargado de supervisar las políticas y estrategias de RSC del Grupo HSBC. Este Comité tiene una gran influencia, toda vez que es parte del Directorio del Grupo HSBC. Por otro lado, también está el Grupo de Sustentabilidad Corporativa el cual es el encargado de desarrollar las actividades y estrategias a realizarse por la institución en el marco del desarrollo sustentable, el riesgo de la sustentabilidad, los reportes de sostenibilidad, entre otros.

Como mencionáramos en el primer capítulo del presente trabajo, lo característico de la RSC en el sector bancario es su posibilidad de impactar directa e indirectamente en lo que a RSC se refiere. Y HSBC es un ejemplo a seguir en este sentido. Esta institución ha desarrollado numerosas prácticas responsables a lo interno de la organización dentro de las cuales se puede mencionar el reciclaje, ahorro de energía y

agua, educación ambiental a sus colaboradores, desarrollo de de políticas relacionadas específicamente para el desarrollo sostenible, entre otros. No obstante, consideran que pueden hacer una importante contribución a la sostenibilidad a través de los préstamos e inversiones que realizan, dado que entienden el impacto que tienen sus clientes en el desarrollo económico, social y ambiental. A continuación desarrollaremos las actividades, iniciativas y políticas más destacables dentro de la estrategia de RSC y del desarrollo sustentable de HSBC.

### **3.2.1. Productos Verdes o Eco Productos:**

En HSBC han creado y diseñado algunos productos y servicios con el fin de contribuir y promover la conservación del medio ambiente, y a estos productos y servicios les han llamado Productos Verdes o Eco Productos. Los mismos le permiten a los clientes recibir incentivos por proteger el medio ambiente, ya sea con tasas preferenciales, beneficiando a algún proyecto de conservación, entre otros.

Estos productos y servicios pueden ser de distintos tipos y enfoques, por ejemplo, en HSBC El Salvador han creado el Paquete de Estímulo Verde que consiste en dar un apoyo especial a las pequeñas y medianas compañías que desean adecuar sus procesos de producción para ser ambientalmente amigables, financiándoles la adquisición o cambio de maquinaria para ser más eficientes; la adquisición de equipo de protección para personal, o implementos relacionados al buen manejo de la higiene y seguridad ocupacional y de igual forma los clientes pueden recibir asistencia técnica especializada en temas relacionados al medio ambiente.

En HSBC Argentina incluso cuentan con su propia página web de productos verdes <http://www.eco.hsbc.com.ar/>. En esta página web podemos encontrar que el departamento de cuentas y tarjetas de crédito ofrece que por cada veinticinco (25) clientes que se suscriban para recibir su resumen mensual vía correo electrónico, el banco plantará un árbol en el Parque Nacional Chaco. Esta promoción permite que, más allá de recibir un servicio más rápido y eficiente, el cliente contribuya al cuidado del medio ambiente consumiendo menos papel y permitiendo con su suscripción que el banco siembre un árbol más.

### **3.2.2. Políticas y Procedimientos**

En HSBC han desarrollado políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de los financiamientos que la institución concede por considerar importante el impacto o riesgo que se podría generar al prestar sus servicios a clientes cuyas actividades perjudiquen o desmejoren el medio ambiente o afecten el bienestar de la sociedad. De esta forma, el Grupo HSBC ha establecido como política no ofrecer financiamiento a aquellos proyectos y empresas que vayan en contra del desarrollo sostenible apoyándose en diferentes políticas las cuales les permite establecer lineamientos y estándares internos asegurándose de que las empresas a las cuales otorga financiamiento se encuentren alineadas con los estándares del Grupo.

Para esto cuentan con procesos para gestionar el riesgo de sustentabilidad y los proyectos que buscan financiamiento deben pasar el análisis de riesgo de sustentabilidad. Este análisis es el *Sustainability Risk Assessment (SRA)*, el cual considera el impacto ambiental y social de las actividades de los clientes. La

evaluación de estos riesgos está basada en lineamientos que han implementado para los sectores considerados de mayor riesgo, los cuales incluyen estándares internacionalmente aceptados y políticas internas desarrolladas por el banco.

Dentro de los lineamientos internacionales que ha adoptado el banco, Grupo HSBC fue uno de los primeros diez (10) bancos en suscribirse a los Principios del Ecuador en el año 2003. En el año 2007 HSBC Argentina se adhirió a la iniciativa para Latinoamérica del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente sobre Entidades Financieras (*The United Nations Environment Programme Finance Initiatives – UNEPFI - Latin American Task Force*) de la cual hemos hecho referencia en el segundo capítulo.

Con relación a las políticas desarrolladas por el banco especialmente para la conservación del medio ambiente encontramos que cuentan con guías específicas para sectores considerados de alto riesgo: Infraestructura de Agua Dulce, Forestación y Productos Forestales, Industria Química, Sector Energético, Equipamiento de Defensa y Minerías y Metales.

Estas guías proporcionan los requisitos y condiciones que deben reunir los proyectos de cada uno de los sectores considerados riesgosos, para poder acceder al financiamiento en HSBC. Por ejemplo en el caso de las políticas de Forestación y Productos Forestales se establecen principios generales de buena administración forestal y se requiere que los clientes del sector cuenten con una certificación independiente para demostrar que las operaciones realizadas con madera y productos

forestales sean legales y sustentables. Este sector abarca la silvicultura y la explotación forestal, el procesamiento y comercio de la madera, la manufactura de paneles y de muebles de madera, entre otros. La tala ilegal y las operaciones forestales en zonas consideradas sensibles (humedales), no son susceptibles de financiamiento en el banco.

Otras políticas prohibitivas que han adoptado es no financiar la producción de químicos peligrosos, en el caso de la industria química. Para el caso del agua, no apoyan los proyectos que afecten zonas protegidas como los pantanos.

### **3.2.3. HSBC Climate Partnership**

En el año 2007 el Grupo HSBC junto con otras cuatro (4) organizaciones dedicadas a la promoción y cuidado ambiental: Climate Group, Earthwatch Institute, Smithsonian Tropical Research Institute (STRI) y WWF, crearon “HSBC Climate Partnership” establecida por un período de cinco (5) años (2007-2012). Esta asociación tiene la finalidad de combatir el cambio climático con la ayuda de los empleados del Grupo, las empresas, gobierno y la sociedad civil en general.

A través de esta alianza se posibilita formar y capacitar a los empleados del Grupo sobre los efectos del avance acelerado del cambio climático, permitiendo que los mismos puedan con, los nuevos conocimientos adquiridos de la formación, innovar en el tema de cambio climático y adaptar sus productos, servicios y estilo de vida y así poder disminuir el impacto del hombre en el calentamiento global y el cambio climático. Dicha participación de los empleados les permite acceder, a través de

Intranet de la institución, a información específica sobre Cambio Climático; también podrán participar en los proyectos escogidos para combatir el cambio climático por ejemplo en Argentina para el mes de junio, mes dedicado al Medio Ambiente, los empleados colaboraron en actividades realizadas en distintos lugares como en la Reserva Natural de Pilar en la Provincia de Buenos Aires en donde sostuvieron una charla sobre cambio climático y limpieza, en el Centro Grupo Yavi de Investigaciones Científicas de San Salvador de Jujuy tomaron muestras de agua de la Cuenta del Río Grande para proceder con investigaciones sobre los impactos del cambio climático, entre otros.

Como reconocimiento a los empleados que se hayan involucrado y demostrado interés en comprometerse con el programa de *HSCB Climate Partnership*, han creado a lo que llaman el *Climate Champion* (Campeón del Clima), los cuales pueden participar en los programas de investigación científica sobre cambio climático que se desarrollan en distintas partes del mundo. En el año 2008 se inauguró en Brasil el Centro Regional del Clima de Brasil y se reunieron todos los voluntarios de Latinoamérica seleccionados para participar en el programa de cambio climático.

Esta iniciativa contempla una variedad de efectos positivos, dado que más allá de contribuir a contrarrestar el avance del cambio climático, posibilita la interacción de los empleados en proyectos de su propio interés y conveniencia, permitiéndoles capacitarse y formarse con nuevas herramientas y metodologías relacionadas a la conservación ambiental.

Con estas actividades dedicadas a la conservación del medio ambiente, el Grupo extiende sus relaciones con los clientes en un entorno de sostenibilidad, tratando que las mismas sean relaciones duraderas; a la vez disminuye sus riesgos crediticios al solicitar a los clientes adecuar sus negocios con las políticas de sostenibilidad y conservación ambiental del banco, permitiendo de esta manera que dichos negocios sean más seguros y rentables, y por ende, sea posible pagar al banco; también disminuyen sus costos al utilizar menos energía, menos papel, menos agua; y por último se convierten en un negocio más eficiente al ponderar dentro de sus operaciones estas variables de sostenibilidad y conservación medio ambiental tan necesarias para el desarrollo económico de la entidad.

### **3.3. BANCO GENERAL**

Banco General es el banco de capital panameño más grande del país, con más de sesenta (60) sucursales en la República de Panamá calificado en el año 2008 como el Mejor Banco en Panamá por el Global Finance, Euromoney y Latin Finance.

El Banco General se puede considerar como una de las primeras empresas panameñas en preocuparse por la RSE. En el año 2001 fue la primera empresa panameña en suscribirse al Pacto Global de las Naciones Unidas. Su compromiso con el sector social siempre ha sido muy sólido, en el año 1996 crearon la Fundación sus Buenos Vecinos la cual tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida de las personas en Panamá trabajando principalmente en las áreas de prevención de la desnutrición, educación, salud, inclusión de las personas discapacitadas, entre otros. En el año 2008 aumentaron actividades en la promoción de la RSE dentro del banco y

crearon el Comité de Responsabilidad Social y Ética Empresarial el cual ha sido el encargado de velar por los temas éticos del banco y por cuidar que prevalezca la transparencia en la institución, dicho comité se encuentra integrado por distintos ejecutivos del banco y por el Presidente de la Junta Directiva manifestando así su verdadero interés por la RSE.

Otras novedades en el área de RSC en Banco General fueron el proyecto de Riesgo Social y Ambiental cuyo fin es crear un análisis sistemático de la gestión de los riesgos ambientales y sociales para la concesión de créditos; y la implementación del Programa de Consumo Responsable el cual busca disminuir el consumo de papel, de energía, de toner y tintas llevando a cabo actividades específicas como el reciclaje de papel, toner y tintas; ajustando la temperatura de los aires acondicionados; evitando las luces de los letreros; sustituyendo las lámparas por otras de menos consumo, entre otras.

Sobre las políticas y prácticas de RSE, para caso del Banco General hemos escogido hablar, sobre las acciones que realiza el banco para con dos (2) de sus *stakeholders* más importantes, sus empleados y sus proveedores.

### **3.3.1. Capital Humano**

En materia de capital humano el banco cuenta con una experiencia enriquecedora debido a la fusión ocurrida en el año 2007 entre dos (2) de las instituciones financieras más grandes de la República de Panamá; y como es conocido las fusiones y adquisiciones son temas muy complejos de manejar, pudiéndose prácticamente

afirmar que uno de los factores más sensibles a la hora de realizar este tipo de operaciones es el factor humano.

Los empleados, como hemos señalado anteriormente, son unos de los *stakeholders* más importantes dentro de cualquier organización y sin éstos es poco probable que ninguna organización pueda crecer. En Banco General consideran a su capital humano como la columna vertebral del negocio y como el motor que da vida a la posibilidad de alcanzar sus objetivos estratégicos, basando sus principios en igualdad de oportunidades y en la no discriminación de ningún tipo, ni de raza, sexo, color o edad.

Con la finalidad de obtener la satisfacción de su personal el banco ha desarrollado y puesto en práctica varias iniciativas orientadas al crecimiento personal y profesional de sus empleados, por ejemplo podemos señalar que dentro del área de salud y seguridad ocupacional han asegurado al noventa y siete (97%) de sus empleados, esto representa una inversión anual de aproximadamente dos millones ciento dos mil novecientos noventa y tres dólares (US\$2,102,993.00). Dentro de las actividades desarrolladas en el año 2008, con relación a la salud y seguridad de los trabajadores, tenemos que realizaron charlas sobre la coberturas de los seguros; asesoraron a las embarazadas; proveyeron exámenes gratuitos de mamografías y de antígeno prostático para los empleados mayores de cuarenta (40) años e incluyeron servicios adicionales a la cobertura de los seguros ofrecidos.

La consideración de la salud y seguridad de los trabajadores permite que los mismos se sientan mayormente protegidos en su vida presente e igualmente en el futuro, dando como resultado que los empleados tengan un mejor rendimiento en su vida, tanto personal como profesional, afectando directamente los intereses del banco. Es una realidad que los asalariados buscan trabajos donde les ofrezcan este tipo de beneficios adicionales al salario y con esto, el banco aumenta su desempeño por el trabajo realizado por sus empleados, disminuye sus costos por la poca rotación de personal y atrae al personal más calificado y capacitado.

Por otro lado, el banco concentra buena parte de sus esfuerzos en el desarrollo profesional de sus empleados poniendo al alcance de los mismos planes de capacitación continúa en distintas áreas del conocimiento. Esta capacitación y formación del personal ha ido aumentando y podemos observarlo en el tiempo e inversiones monetarias dedicadas a la capacitación, en el año 2007 se invirtieron ciento sesenta y cuatro y media (164.5) horas mientras que en el año 2008 las horas invertidas en capacitación fueron ciento dieciséis mil cuatrocientas cuarenta y nueve (6,449); en cuanto a la inversión monetaria en el año 2007 se invirtieron ciento cuatro mil doscientos ochenta dólares (US\$104,280) en la capacitación del personal y en el año 2008 la suma invertida fueron un millón ciento noventa y dos mil trescientos veintidós dólares (US\$1,192,322). Como principales temas tratados en la capacitación del personal tenemos el de asesor bancario, cursos de inglés, curso de dominio del programa Excel, talleres de integración organizacional (motivo de la fusión del banco), talleres de servicio al cliente y talleres de anti-corrupción, entre otros.

Igualmente, para el banco la conciliación entre la vida familiar y el trabajo es fundamental, por esto prestan principal atención a la familia de sus colaboradores realizando diferentes actividades con los mismos y ayudándolos con algunos incentivos como becas, actividades de recreación para la familia, entre otros.

En la medida de reconocer el desarrollo profesional alcanzado por sus empleados el banco otorgó trescientas noventa y tres (393) promociones, lo que corresponde al trece por ciento (13%) del personal promovido o ascendido de posición. Banco General considera que su organización está conformada por el mejor equipo humano, el cual se encuentra alineado con la visión y valores de la institución.

### **3.3.2. Proveedores:**

La influencia que posee una entidad poderosa sobre sus proveedores es considerable. Esta influencia faculta a la empresa contratante a imponer o requerir determinados comportamientos de las compañías que le proveen servicios o productos, con la finalidad de compartir valores y conductas. Banco General se beneficia con el servicio de más de mil setecientos (1700) proveedores y para éstos ha fijado, en su código de ética, algunos principios con el propósito de obtener un beneficio mutuo y acceder a servicios de calidad. Alguno de estos principios son: utilizar procesos de contratación y compras de forma transparente; seleccionar a los proveedores de forma justa, eligiéndolos según el precio competitivo, calidad y experiencia; fomentar las relaciones a largo plazo, basándose en negociaciones justas, transparentes y

equitativas; exigir a los proveedores el cumplimiento de las leyes; respetar los derechos de propiedad intelectual; entre otros.

Los proveedores del banco se ven beneficiados con las acciones o mecanismos que el banco ha diseñado para ellos. Por ejemplo en Banco General tienen un promedio de quince (15) días para pagar a sus proveedores. También los capacitan en algunos temas sensibles para el banco, como es el caso de las agencias de seguridad, las cuales han recibido formación relacionada a la seguridad bancaria y procedimientos del banco. Y todas las contrataciones se hacen procurando contratar los servicios de proveedores que ofrezcan un ambiente laboral seguro y justo a sus empleados, que cuenten con solvencia moral y ofrezcan calidad de servicio.

Banco General se encuentra desarrollando un proyecto de cadena de valor con la Red de Pacto Global de Panamá que procura la incorporación de prácticas que profesionalicen la gestión de cinco (5) proveedores del banco. Con sus mecanismos de control hacía los proveedores y con el apoyo a los mismos, el banco aumentará su rentabilidad, obteniendo servicios y productos de la mejor calidad, y con su influencia podrá ayudar a que estas empresas incorporen en sus negocios valores y principios económicos, laborales, ambientales y de sostenibilidad.

## CONCLUSIONES

La crisis financiera mundial, el calentamiento global, la escasez de alimentos, la pobreza, el agotamiento de los recursos naturales y la corrupción son un reflejo de la situación crítica que está viviendo la humanidad y de la necesidad que existe de buscar una solución a estos problemas, pues éstos, generan o generarán en el futuro, de alguna forma, un impacto negativo en la vida de cada uno de los seres humanos.

En el caso específico de la crisis financiera, si bien no se puede señalar una razón específica que originó la crisis, sí podemos afirmar que una de las causas de esta catástrofe financiera fue la irresponsabilidad con la que actuaron los directores de las entidades financieras más poderosas del mundo y las decisiones arbitrarias que tomaron.

Consideramos que a través de la Responsabilidad Social Corporativa se pueden evitar este tipo de situaciones, o por lo menos reducir y controlar el riesgo de determinadas acciones o decisiones. La regulación y la implementación de un buen gobierno corporativo, como pudimos observar, es una de las medidas dentro de la RSC, que permite crear sistemas adecuados para la toma de decisiones imparciales, en donde el objetivo principal sea obtener el beneficio y éxito del negocio, en oposición al beneficio de una minoría que controla las decisiones. La base de un buen gobierno corporativo dependerá de la estructura profesional e idónea con la cual se dote a la empresa, buscando siempre la interdependencia de los poderes que coordinan la operación diaria y los que toman las decisiones. La transparencia de la información,

es sin duda, otro componente importante, el cual permitirá consolidar la confianza de sus inversionistas. Es indispensable que cada entidad financiera integre en su organización un sistema de gobierno corporativo en donde las conductas de sus directores, gerentes y empleados se encuentre regulada, de forma tal, que cada uno conozca y ejecute sus funciones con la finalidad de producir beneficios para la organización y no para sus intereses personales, para ver si así pueden las entidades financieras volver a adquirir la confianza de sus inversionistas.

En este trabajo de investigación quisimos señalar, principalmente, la necesidad que existe de incorporar la RSC en los negocios bancarios, explicando su significado, sus áreas de trabajo, su importancia y los beneficios y ventajas que se pueden obtener de su aplicación. Y es que, el sector financiero, al ser una de las industrias más influyentes en la economía mundial, posee una gran responsabilidad en su rol de agente económico y debe responder por las consecuencias que generan sus negocios. En este sentido, muchas instituciones dentro del sistema financiero han decidido, por cuenta propia, destacar en la incorporación de la RSC en sus políticas de gestión, creando y diseñando diversos programas y actividades que le permitan crecer y perdurar en el tiempo, logrando así la sostenibilidad de la institución.

La RSC permite integrar los intereses económicos, sociales y ambientales, proporcionándole a las empresas un sistema estratégico, que les faculta para contribuir al progreso de las comunidades y a la conservación del medio ambiente y a la vez, les permite aumentar sus beneficios económicos. El impacto generado por las entidades privadas en el crecimiento y desarrollo de los países, nos demuestra que las mismas

son un componente importante de la estructura social. De esta manera, la empresa privada se convierte en un aliado del Estado en su tarea de cuidar los intereses de la sociedad.

Por otro lado, a través de la responsabilidad directa e indirecta que poseen los bancos, podemos comprender la amplitud de su alcance. El tipo de negocio que lleva a cabo la banca, le da la posibilidad de realizar actividades responsables dentro de sus organizaciones, con mecanismos y herramientas propias. Sin embargo, también tienen la posibilidad ampliar su actuar responsable, a través de los proyectos y negocios que financian, de manera que, sus políticas para conceder financiamientos, contengan los lineamientos de Responsabilidad Social Corporativa que han establecido.

La responsabilidad indirecta que ejercen las entidades bancarias es sumamente crucial y es importante que comprendan la influencia que podrían ejercer en los mega proyectos y en sus clientes, para que los mismos operen sus actividades y negocios de forma responsable, cuidando de sus impactos, evitando la contaminación, protegiendo a sus empleados, entre otros. Al financiar proyectos y empresas que se preocupan por ser responsables y que respetan los intereses de los demás, el banco disminuye sus riesgos de cobro y además, contribuye a impulsar proyectos sostenibles y empresas responsables.

Otro de los elementos novedosos y destacables que pudimos observar, dentro de la RSC, son los llamados *stakeholders* o grupos de interés y su inclusión dentro de la estrategia de negocios de una organización. Los *stakeholders* abarcan todos los

sectores que se ven afectados o afectan, con sus acciones, a determinada empresa. Su importancia, dentro del campo de la RSC radica en que no es posible lograr el crecimiento de una empresa si sus *stakeholders* no están satisfechos con los servicios o gestiones que lleva a cabo determinada empresa o si no reciben el apoyo requerido.

La estrategia que desarrolle cada entidad bancaria para mantener satisfecho a sus *stakeholders* variará dependiendo de sus necesidades y de las preferencias de la organización. En muchas ocasiones es aconsejable concentrar esfuerzos y recursos para iniciar las actividades de RSC a lo interno de la empresa, que en la mayoría de los casos, incluye a los empleados o a los accionistas. Sin embargo, puede ser que para otra empresa sea prioritario iniciar sus prácticas responsables con los clientes o proveedores. Esto lo decide cada una de las organizaciones, no existe unanimidad de criterios, ni una única forma de abordar el tema.

Las entidades bancarias han incrementado su interés por lograr la satisfacción de los *stakeholders*, y por el bien de la organización, deben dejar atrás la época en donde únicamente velaban por los intereses de sus accionistas, y deben prestar el mismo nivel de atención a los intereses de todos los grupos de interés.

Con relación a la regulación de la RSC, pudimos observar que la mayoría de las iniciativas que regulan e impulsan el tema son voluntarias y únicamente brindan parámetros y guías para implementar la RSC adecuadamente. Sin embargo, existen algunas regulaciones y legislaciones que imponen a las empresas a incluir la RSC en sus obligaciones. De esta situación no existe una única posición, las corrientes no se

ponen de acuerdo en cuanto a cuál es la mejor alternativa para el desarrollo de la RSC. A nuestro entender el gobierno debe impulsar, con políticas estatales, las iniciativas de la RSC, pero sin considerar que sea obligatoria su aplicación, debido a que, uno de los principales requisitos para lograr la eficacia de la RSC es que se comprenda que integrar la RSC en un negocio genera beneficios económicos a la empresa. Si la Alta dirección no comprende las ventajas competitivas que puede alcanzar a través de la aplicación de la RSC, entonces no va a ser efectivo y, la obligatoriedad de su implementación, sólo logrará que las empresas implemente la RSC para evitar problemas y buscarán las formas y mecanismos de evadirlo. La voluntariedad, hasta ahora, es lo que ha identificado a la RSC y lo que ha permitido que esta nueva forma de hacer negocios siga creciendo.

La Responsabilidad Social Corporativa, dentro de las entidades bancarias, ha evolucionado con el tiempo, sin embargo, existen varios elementos que impiden que su crecimiento sea aún más exitoso. Por un lado, tenemos el costo de la implementación de prácticas responsables. Ésta es una de las barreras. Hay quienes consideran que adaptar sus negocios a lineamientos de RSC les implicará un gasto muy elevado, pero esto, no es necesariamente cierto. Existen, por supuesto, costos que deberá asumir la organización, pero principalmente se debe ver como una inversión. La mayoría, si no todas las inversiones que se hagan, para la gestión de RSC debe conllevar un beneficio a mediano o largo plazo, por ejemplo reduciendo costos futuros en el caso de implementar equipos más eficientes, disminuyendo riesgos para el caso de incorporar políticas y procedimientos de RSC. Además, el

desconocimiento del tema y la falta de personal capacitado son otras de las barreras para su desarrollo.

Para continuar con la expansión de la RSC y seguir adelante con su desarrollo, es necesario que se continúe con la labor de promover el concepto de RSC como herramienta de negocio y lograr desligarlo del concepto de filantropía. Es indispensable que se comprenda que RSC no implica, únicamente, ayudar con donaciones a algunos sectores y de utilizar esa donación como fuente de publicidad para conquistar la fidelización de clientes. La RSC se extiende mucho más allá de las donaciones y el compromiso de la Alta Dirección permitirá el éxito de su desarrollo. Es por esto que, la Alta Dirección y los puestos jerárquicos deben agregar en sus agendas de trabajo la RSC e incluir las políticas y procedimientos de RSC en la toma de sus decisiones, tanto en las decisiones operativas, financieras, crediticias, como en las decisiones relacionadas a los riesgos de la institución.

Los esfuerzos de la implementación y desarrollo de programas de RSC deben concentrarse en formar gente capacitada en el tema, que puedan desarrollar prácticas y actividades encaminadas a velar por el comportamiento responsable de la organización, en donde se revisen y utilicen las normas de buen gobierno corporativo; se fomenten los planes de crecimiento y desarrollo profesional de los empleados; se establezcan políticas para el balance entre vida familiar y trabajo; se promueven y apliquen procedimientos para la conservación de los recursos naturales; se establezcan planes de ahorro de papel, energía y agua; se consideren en la toma de decisiones los impactos sociales causados por el negocio; entre otros. Esta formación y capacitación

debe ser llevada a todos los niveles organizacionales y permitir de esta forma que se expandan las prácticas responsables en todos los departamentos y sectores de la organización y las decisiones a tomarse cuenten con la influencia de la RSC.

Por último, como para todo tipo de gestión o estructura que se introduzca en un negocio, que implica ganancias o pérdidas, es necesario medir el efecto que tienen las mismas. Es poco práctico y, seguramente, no dará buenos resultados, si se hacen esfuerzos por llevar la RSC a la toma de decisiones importantes, a todos los sectores de la organización, a todos sus procedimientos y políticas, pero sin que sea posible medir los efectos de estas medidas. Es fundamental crear sistemas que permitan medir y evaluar el impacto producido, determinar si se han logrado los objetivos, establecer si se han reducido o aumentando los costos, si se han aumentado ganancias, verificar si se ha logrado reducir el impacto en el medio ambiente, llevar un registro de las actividades realizadas para el beneficio de las comunidades, entre otros. Con esta información se posibilitará mejorar lo que no haya sido más favorable y continuar haciendo lo que produzca beneficios para la entidad, el medio ambiente y la sociedad.

Estos resultados se deben comunicar. La institución debe compartir con sus stakeholders las actividades que ha desarrollado y los esfuerzos que ha realizado por ser una empresa responsable. Esta información servirá para otras organizaciones como una forma de aprendizaje o como un modelo a seguir.

Las entidades bancarias tienen una gran responsabilidad en sus manos. Deben ganar y cuidar de la confianza que depositan los ahorristas en la institución, tomando

decisiones imparciales, acertadas y siempre buscando el beneficio de la organización. Tienen la responsabilidad de evitar que se produzca en sus instituciones el blanqueo de capitales producto de actos ilícitos. Deben velar por enfocar sus recursos de financiamiento a proyectos sostenibles, empresas responsable, evitando de forma implacable financiar el terrorismo. Es un sector de gran influencia económica y así mismo es su influencia en los demás aspectos sociales y medio ambientales.

La Responsabilidad Social Corporativa va más allá de ser una simple moda. Es necesario que todas las industrias y todos los sectores económicos, sin importar el tamaño, se preocupen por contribuir a un mundo más sano, en donde se logre erradicar la pobreza, se cuiden y conserven los recursos naturales que necesitan las próximas generaciones para subsistir y se elimine la corrupción en todas las esferas sociales y políticas. Si los negocios no logran entender la necesidad que tienen de preservar los recursos naturales y de ayudar a la mejoría de las clases sociales menos favorecidas, les será mucho más difícil sobrevivir y existirá el riesgo de posibles guerras, de mayor escasez de alimentos, de mayores desastres naturales. Es tarea de todos cuidar los intereses las futuras generaciones y de nuestro hermoso planeta tierra.

## BIBLIOGRAFIA

- Andersen, A.; *Diccionario de Economía y Negocios*. Edit. Espasa. Madrid, España. 1999, pg. 45.
- Asobancaria. *Balance Social del Sector Bancario*. Bogota D.C. 2006.
- [http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4664\\_2.pdf](http://www.asobancaria.com/upload/docs/docPub4664_2.pdf)
- Banco General. Informe Social. 2008
- [http://www.bgeneral.com/bgespanol/accionista/memoria\\_2008/REPORTE%20SOCIAL%2008.pdf](http://www.bgeneral.com/bgespanol/accionista/memoria_2008/REPORTE%20SOCIAL%2008.pdf)
- Banesco. *Informe de Responsabilidad Social Empresarial*. 2006.
- [http://www.banesco.com/pdf/informe\\_banesco\\_2006.pdf](http://www.banesco.com/pdf/informe_banesco_2006.pdf)
- Banesco. *Informe de Responsabilidad Social Empresarial*. 2007
- [http://www.banesco.com/pdf/INFO\\_RSE\\_2007.pdf](http://www.banesco.com/pdf/INFO_RSE_2007.pdf)
- Bruyn, S. *The Moral Economy*. Review of Social Economy. Vol LVII No. 1, Boston, EUA, 1999.
- Casal, M.B. *El Desarrollo Sostenible en el Sector Financiero Argentino. Marco Legal e Institucional*. UNEP Finance Initiative. 2007.
- [http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/informe\\_legal.pdf](http://www.unepfi.org/fileadmin/documents/informe_legal.pdf)
- Cochran, P. Blackwell Encyclopedic Dictionary of Business Ethics, edited by Patricia Werhane and Edward Freeman, Oxford. 1997. pg- 147-148.
- Comisión de Comunidades Europeas. Libro Verde: Fomentar un Marco para la Responsabilidad Social de las Empresas. Bruselas, 2001. pg. 7-13
- Concha, A.; Valdés, L. *Una mirada a la responsabilidad social de la banca colombiana y mundial*. La Semana Económica. No. 523, Bogotá, 2005.

- Corral, A.; Isusi, I.; Peinado-Vara, E.; Pérez, T. *La Responsabilidad Social y Medioambiental de la Microempresa en Latinoamérica*. Banco Interamericano de Desarrollo. Ikei. Pg.111-126
- <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=1580927>
- Córdoba, A. *Responsabilidad Social Empresarial en el Sector Bancario*, Éxito Empresarial, No. 36, San José, C.R., 2006.
- Cuesta, M. de la, Responsabilidad social del sector bancario. Su contribución a un desarrollo más sostenible. *Papeles de Economía*, 108. 2006. pg. 173-190
- De la Cuesta González, M.; Valor Martínez, C. *Responsabilidad Social de la Empresa. Concepto, medición y desarrollo en España*. Boletín Económico ICE. No. 2755/2003.
- De la Cuesta, M. La Responsabilidad Social Corporativa de la empresa española en América Latina. El Caso del Sector Financiero. Evolución de los Sistemas Financieros y Contribución al Desarrollo Sostenible de la Intermediación Bancaria. *Entinema*. 2004. pg. 103.
- Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. Vigésima primera edición. Tomo I. Madrid, 1992, pág. 117
- Diccionario de Marketing. Cultural, S.A. Madrid, España. 1999. pg. 278
- Durán Heras, A. *Análisis del Proceso de Elaboración e Implantación de Instrumentos de Responsabilidad Social Corporativa*. Tesis Doctoral Universidad Carlos III de Madrid, Departamento de Ingeniería Mecánica. 2005.
- Esty, D.; Winston, A. *Green to Gold: how smart companies use environmental strategy to innovate, create value, and build competitive advantage*. Westchester Book Services. United States of America. 2006.

- Fernández, Ana.; Martínez, A. ¿Es necesaria una regulación de la Responsabilidad Social en Europa? Boletín Económico de ICE No. 2775 del 21 de julio al 31 de agosto de 2003. pg. 35.
- Fernández de Gatta Sánchez, D. *La Responsabilidad Social Corporativa en Materia Ambiental*. Boletín Económico ICE. No. 2824/2004.
- [www.foretica.es](http://www.foretica.es)
- Freeman, R.E. *Strategic Management. A stakeholder approach*. Mersfield: Pitman Publishing Inc. 1984.
- Gómez, C.; Loyola, N. *Responsabilidad Social Empresarial en Materia de Relaciones Laborales*. Tesis Universidad de Chile. 2004.
- HSBC Argentina. Informe de Responsabilidad Social y Empresaria. 2008.
- <http://www.hsbc.com.ar/Minisitios/Comunidad/pdf/informeRSE2008.pdf>
- Ley 34 de 5 de junio de 2008. La Responsabilidad Social Fiscal. Asamblea Nacional de la República de Panamá. 2008
- Ley 25877 de 2004. Reordenamiento del Régimen Laboral de la República de Argentina.
- Ley 2594 de 2008 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Ley No.1328 de 15 de julio de 2009. Por el cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones. Congreso de Colombia.
- Libro Verde sobre la Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Financiero. Una aproximación a la sostenibilidad desde las entidades financieras. Confederación de Cajas Españolas. Madrid. 2008

- Martínez Cerezo, A.; *Diccionario de Banca*. Ediciones Pirámide, Madrid, 1983, pg. 38s
- Martínez Garce, D. *La Responsabilidad Social Empresarial, el Papel de los Gobiernos, los Organismos Multilaterales y las Ong's*. Tesis Universidad Anahuac, Facultad de Economía y Negocios. 2007.
- Observatorio de la Deuda en la Globalización. *Responsabilidad y Finanzas*. Noviembre 2004. pg.14
- Oficina Internacional del Trabajo. GB.295/MNE. Ginebra.2006
- <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/gb/docs/gb295/pdf/mne-2-1.pdf>
- Paladino, M.; Milberg, A.; Sánchez Iriondo, F., *Emprendedores Sociales & empresarios Responsables*, Editorial Temas, Buenos Aires, 2006.
- Principios del Ecuador. <http://www.equator-principles.com/>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) *Responsabilidad Social Empresarial en Panamá*. Panamá. 2003. pg. 10
- Superintendencia de Bancos, República de Panamá. Acuerdo No.4-2001.
- UNEP FI. Declaración de instituciones financieras acerca del medio ambiente y desarrollo sostenible. 1997.
- Vaca Acosta, R.; Vargas Sánchez, A.; García de Soto Camacho, E. *Responsabilidad Social Empresarial: Revisión Teórica*. Universidad de Huelva.
- World Bank Policy on Involuntary Resettlement. Annex 3.3. Turquía. 2002
- [http://www.ifc.org/ifcext/btc.nsf/AttachmentsByTitle/Tur+-+AnX+3.3/\\$FILE/RAP+-+Annex+3.3+-+WB+Policy+Involntry+Resettlmnt.pdf](http://www.ifc.org/ifcext/btc.nsf/AttachmentsByTitle/Tur+-+AnX+3.3/$FILE/RAP+-+Annex+3.3+-+WB+Policy+Involntry+Resettlmnt.pdf)

# PRISCILLA CASTRO CHIN

[priscillacastroch@gmail.com](mailto:priscillacastroch@gmail.com)

Apartado Postal 0831-01559 Panamá, Panamá  
San Francisco, Edificio Pacific Garden, Torre 100, Apto. 7 A.

Teléfono: (507) 215-1730 Celular: (507) 6671-7414

14 de mayo de 1980.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL:

Abogada de profesión con experiencia en el manejo de proyectos relacionados con la responsabilidad social corporativa, aspectos sociales y ambientales.

Mis principales áreas de interés son todos los temas vinculados a la promoción y aplicación del desarrollo sostenible en los negocios, a la integración de la responsabilidad social corporativa como herramienta estratégica de la empresa, el cuidado y soporte del recurso humano de la empresa, la incorporación de normas de buen gobierno corporativo, la conservación de los recursos naturales y la protección y apoyo de los sectores sociales menos favorecidos.

En la esfera personal, poseo habilidades y destrezas para el manejo, planeación y coordinación de programas y proyectos, por caracterizarme como una persona organizada, responsable y con facilidad de socializar e interactuar con todo tipo de personas.

### **Noviembre 2008-presente KATZ Y LOPEZ, Panamá**

#### **Abogada:**

- Confección de diversos tipos de contratos bancarios, civiles y comerciales.
- Asesoría legal en el ámbito del derecho bancario, derecho comercial, derecho corporativo y derecho societario.
- Creación, promoción e implementación del programa de Responsabilidad Social Empresarial en la firma, iniciando con un programa de reciclaje y de capacitación para el personal en el desarrollo de relaciones interpersonales.

### **Abril-Agosto 2008 INTEGRARSE, Panamá**

**Directora de Proyectos:** Integrarse, organización sin fines de lucro encargada de promover la Responsabilidad Social Empresarial en las empresas ubicadas en la República de Panamá.

Encargada de coordinar los proyectos desarrollados por la organización y de comunicar los avances sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial en Panamá y en el mundo. Proyectos organizados y coordinados:

- Taller de Negocios Inclusivos, dictado por representantes de dos organizaciones internacionales, el Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y
- Proyecto con el Banco Nacional de Panamá, incorporando Responsabilidad Social Empresarial en pequeñas y medianas empresas (INCORPORARSE).

**Septiembre 2007-Marzo 2008 FUNDACION AMANECERES, Panamá**

**Coordinadora de Proyecto.** Coordinación y dirección del proyecto de investigación para la educación a los adolescentes sobre el VIH-SIDA. Principales responsabilidades:

- Capacitar a los adolescentes líderes para que los mismos logran instruir a sus pares, en distintos colegios de la República de Panamá, sobre el VIH y sus consecuencias.
- Coordinar la logística de las presentaciones en las escuelas, tanto públicas como privadas.
- Elaborar reportes de las capacitaciones y de las presentaciones, con el fin de recopilar información para el proyecto de investigación y para la futura reproducción del proyecto.

**Mayo-Agosto 2007 CITIBANK, N.A. Sucursal Panamá, Panamá**

**Abogada.** Como abogada del departamento legal de Citibank, cubriendo una licencia de maternidad.

El departamento legal del banco atiende las inquietudes, tanto de la banca corporativa como la banca de consumo, tales como:

- La revisión y elaboración de contratos en los cuales interviene el banco.
- Asesoría legal sobre la legislación panameña y su sistema bancario.

Principales productos manejados: préstamos bancarios en general, arrendamiento financiero, tarjetas de crédito, cartas de crédito internacional, cuentas bancarias corporativas, fideicomisos, entre otros.

**Septiembre 1999 – Febrero 2005 PEDRESCHI & PEDRESCHI, ABOGADOS, Panamá**

**Abogada: 2003-2005.** Descripción de principales funciones:

- Confección y revisión de contratos bancarios (líneas de crédito, préstamos corporativos, arrendamientos financieros) y contratos comerciales.
- Constitución y organización de diferentes clases de personas jurídicas (Fundaciones de Interés Privado, Sociedades Anónimas y Organizaciones sin Fines de Lucro)
- Asesoría legal.
- Dirección y coordinación del equipo de trabajo.

**Asistente Legal. 1999 - 2003.** Descripción de principales funciones:

- Seguimiento de los procesos judiciales en los Juzgados de la República de Panamá, Ramo Civil.
- Procedimientos y trámites en diferentes instituciones públicas como el Registro Público de Panamá, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Salud, Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Relaciones Exteriores, Dirección Nacional de Migración y Naturalización, entre otros.

**EDUCACION**

**Abril 2005 – Diciembre 2006 – UNIVERSIDAD DE PALERMO, Argentina**

**Master en Derecho y Dirección de Empresas:** Maestría orientada a la asesoría jurídica de empresas con énfasis en administración de empresas. En proceso de aprobación de tesis. Título: Responsabilidad Social Corporativa en el Sector Bancario: sus avances y el camino a seguir.

**Abril 2003 – Septiembre 2004 - INSTITUTO BANCARIO INTERNACIONAL, Panamá**  
**Técnico Superior en Banca:** Estudios diseñados con el fin de conocer las distintas áreas, departamentos y productos de las instituciones financieras.

**Abril 1998- Diciembre 2002 – UNIVERSIDAD SANTA MARIA LA ANTIGUA, Panamá**  
**Licenciatura en Derecho y Ciencias Políticas**

**OTROS:**

**Idiomas:** Español e inglés. Curso de ingles legal en la Universidad Católica de Argentina.

**Otras actividades:**

- Certificada como Auditor de Normas ISO 9001 (Normas de Gestión de Calidad)
- Colaboradora en el Segundo Taller sobre Responsabilidad Social Empresarial de la organización Interrupción en Buenos Aires, Argentina.
- Voluntaria actualmente y en años anteriores en distintas organizaciones e instituciones de ayuda social como Fundación Pro niños del Darién, Fundación Pro Niñez, Hospital del Niño, Fundación Amaneceres, Olimpiadas Especiales, Fundación Pro Vida.

**REFERENCIAS LABORALES:**

- Kristy Ponce, Notaria-Abogada  
**Notaria Pública Undécima** Teléfono: (507) 264-3771
- Julio Arjona, Abogado  
**Citibank, N.A.** Teléfono: (507) 210-5900
- Natalie Medina, Directora Ejecutiva  
**Fundación Amaneceres.** Teléfono (507) 226-8189