

## La Gestión del Desempeño Ambiental en práctica

### #4 – El testimonio de CRECER IFD en Bolivia



En febrero de 2022, CERISE+SPTF publicó una versión actualizada de los [Estándares Universales](#). Éstos ahora incluyen una nueva Dimensión 7 dedicada a la Gestión del Desempeño Ambiental<sup>1</sup>, la cual es esencial frente a los desafíos climáticos y ambientales actuales, pero aún poco conocida por los actores de las finanzas inclusivas.

Entonces, en la práctica, ¿qué implica la gestión del desempeño ambiental?

Hemos invitado a instituciones pioneras en este campo a compartir sus experiencias. Hoy, es **José Auad**, Gerente General de **CRECER IFD**, en **Bolivia**, quien nos da su testimonio.

#### 1. ¿Por qué eligió su institución gestionar su desempeño ambiental?

CRECER IFD cuenta con 74 agencias y 11 oficinas sucursales en todo el territorio boliviano. La institución brinda créditos con educación a su clientela, conformada principalmente por **mujeres en condiciones de vulnerabilidad tanto en el área rural como urbana**. Con más de 20 años de experiencia, es la segunda institución del sistema financiero con mayor cantidad de clientes en el país, con una cartera de más de 245 mil personas que se dedican a diversas actividades económicas.

Gran parte de nuestro éxito se basa en nuestro modelo de negocios que otorga un **servicio integral**, con **créditos** diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente y sesiones de **capacitación** en diversas temáticas financieras y no financieras, además del acceso a servicios de salud a través de alianzas estratégicas.

En 2009 realizamos nuestra primera auditoría social a través de los indicadores de desempeño social (herramienta SPI). Más tarde continuamos esta práctica acompañando las actualizaciones de la herramienta SPI y la inclusión de otros indicadores, como en el ámbito del cuidado al medio ambiente. En la **auditoría social** de 2017 pudimos ver que la **Dimensión 7 sobre desempeño ambiental era la más débil** y la menos desarrollada. Siendo un componente de la cultura institucional la mejora continua, se determinó la **necesidad de tomar medidas a favor del medio ambiente**, con el apoyo de nuestro gobierno corporativo y de nuestros financiadores.

Para determinar nuestra intervención a favor del medio ambiente, evaluamos cómo comenzar para que cualquier acción pudiera ser sostenible. Consideramos que nuestra base de clientes

---

<sup>1</sup> La Dimensión 7 fue desarrollada por CERISE+SPTF en coordinación con el [Grupo de Acción e-MFP - GICSF](#). La Dimensión 7 está completamente alineada con el Green Index 3.0, que es la herramienta de evaluación del desempeño ambiental desarrollada y administrada por el grupo de acción GICSF.

tan amplia hace que la planificación para el accionar con ellos sea un reto. Asimismo, el componente educativo se diseña para cada trienio desde la gerencia Nacional de Servicios de Desarrollo.

Introducir una nueva temática, como el de medio ambiente, requiere la evaluación de las estrategias de intervención de la entidad, pues el personal debe conocer el tema antes de poder capacitar al cliente. En ese sentido, determinamos **primero trabajar con el personal de la entidad**.

Consideramos **comenzar por casa**. Esto quiere decir **predicar con el ejemplo**. ¿Cómo podríamos pedirle al cliente que realice prácticas amigables con el medio ambiente cuando nosotros no lo hacemos? La misma práctica la hemos empleado en la prevención de cáncer cérvico uterino, que es una de las principales causas de mortalidad en mujeres en Bolivia. Hoy las funcionarias conocen los riesgos de este cáncer y se realizan exámenes anuales. Ese conocimiento y práctica fue transmitida después a la cliente una vez que se encuentra apropiado por el personal. Por citar, en 2021 más de 43 mil mujeres clientes de CRECER IFD se realizaron el examen preventivo.

El compromiso con el medio ambiente se inició con el contacto con una firma consultora para que nos orientara en la **medición de nuestra Huella de Carbono**, para saber cuál es nuestro impacto en el planeta y desde ahí comenzar el cambio. La idea fue ir adquiriendo conocimientos sobre un tema en el cual no somos expertos para ir robusteciendo nuestro brazo ambiental y en el futuro, expandir la incidencia a través de prácticas con los clientes.

## 2. ¿Qué ha implementado para mejorar su desempeño ambiental?

Comenzamos en el 2017 con el diseño de una primera versión de **política institucional sobre medio ambiente** que detalla nuestro compromiso con el cuidado del medio ambiente y los grupos de interés con los que nos relacionamos y a los que impactamos con nuestras actividades.

Este documento fue la piedra angular bajo la cual se fueron desarrollando paulatinamente las acciones. Su aprobación por parte del Directorio marcó el compromiso asumido por los órganos de gobierno en el tema.



En 2018 se continuó con el diseño de un **proyecto piloto** denominado **“Detalles que suman”** en la Oficina Central que consta de 4 pilares medioambientales centrales de acuerdo con el giro de negocio y de las capacidades institucionales:

1. Reciclaje de papel
2. Manejo de desechos (basura generada)
3. Disminución del consumo de electricidad
4. Disminución del consumo de agua.

La idea era buscar la manera de **gestionar los desechos que se generan dentro de la oficina**, el papel como el principal. Y también **atacar la problemática del consumo de electricidad y agua**, concientizando sobre la reducción en el uso.

Este proyecto se lanzó a través de **concursos de reducción de papel** donde cada piso del edificio era un equipo y se realizaba seguimiento a la cantidad de papel reciclado en kilos y la cantidad de impresiones realizadas, otorgando un premio al piso que menos papel había utilizado y mayor cantidad de papel hubiera reciclado. La idea principal fue no generar un sentido de obligación al personal, sino más bien despertar su curiosidad y concientizarlos sobre el impacto de sus acciones.

Adicionalmente, **se trabajó en alianzas estratégicas** con distintas instituciones de la sociedad. Dentro del pilar de papel, la primera alianza fue con la Fundación Hormigón Armado, una asociación que ayuda a la impresión del periódico de los lustrabotas en la ciudad de La Paz, niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad que trabajan lustrando zapatos y vendiendo estos periódicos para ganarse la vida. Se logró la donación de más de una tonelada para la meta de reciclaje que establecieron.

Dentro del pilar de manejo de desechos, las botellas PET son entregadas a la alcaldía de la ciudad para su reciclaje y algunas veces a recolectoras individuales que tienen ingreso gracias al reciclaje de este material.

También se firmó un convenio con Extend Verde, una organización dedicada a la recolección de desechos y capacitación a las personas en temas verdes. Una de sus actividades es la creación de **eco-ladrillos**, que consisten en botellas PET vacías y limpias que se rellenan con residuos inorgánicos limpios hasta lograr una botella dura parecida a un ladrillo. Con el aporte de eco-ladrillos de parte de CRECER y otras instituciones, se logró la construcción de un aula de música para una escuela en el municipio de Achocalla, en las afueras de la ciudad.



*La aula de música construida con eco-ladrillos*

CRECER IFD también firmó un convenio para entregar tapas plásticas a la Asociación de Voluntarios Contra el Cáncer Infantil (AVCCI). La asociación tiene una campaña denominada “Tapitas por un niño feliz”, raíz de un convenio con la empresa EMPACAR S.A, quien compra a un precio preferencial las tapas recolectadas. Lo recaudado va directamente a AVCCI. A este proyecto, se incorporaron las sucursales de La Paz, El Alto y Altiplano Sur con sus respectivas agencias, con un total de 26 puntos de acopio. Y esperamos llegar a nivel nacional con todas nuestras oficinas.



*Entrega de tapas plásticas para reciclaje*

Y recientemente, CRECER IFD firmó un convenio con REECICLA, una entidad especializada en la gestión de residuos. En los próximos dos años, entregaremos a REECICLA residuos como baterías de plomo usadas, cartón, plástico PET, PVC rígido, bolsas nylon, acero, aluminio, cobre, etc. La valorización económica generada por estos residuos será entregada a una fundación escogida por CRECER IFD.

Para los pilares de **consumo de electricidad y agua** se elaboró **material gráfico** para concientizar constantemente al personal. Estas imágenes se colocan cerca de lavamanos, lavaplatos e interruptores de luz para evitar el malgaste de agua y electricidad, y cerca de los ascensores para incitar a usar las escaleras en los casos que sea posible.



*Material gráfico utilizado para concientizar al personal*

Ya en 2019 con la estrategia de “Detalles que suman” lanzada y recibida positivamente por el personal, se analizaron diversas formas de comenzar con la primera **medición de Huella de Carbono** y se decidió que el mejor camino era la contratación de una firma consultora que pudiera guiarnos en el camino y proveernos de los conocimientos necesarios, ya que fue la primera vez que algo así se realizaría en la historia de la entidad.

Una vez contratada la consultora, se comenzó con el trabajo de recabar la información de las diferentes fuentes de emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Este fue un trabajo

complicado debido a que mucha de la información era manual y debía ser sistematizada de forma manual. El proceso requirió de varios meses de recolección al tener que revisar facturas sobre el consumo mensual de electricidad, agua, combustibles, pasajes aéreos, aire acondicionado, consumo de papel y generación de basura; posteriormente los datos requirieron ser convertidos de forma equivalente a toneladas de carbono para contar con una única unidad de medida. Con esta información sistematizada finalmente se logró la primera Huella de Carbono de la Oficina Central, donde vimos que nuestro mayor impacto se encontraba en el consumo de electricidad, representando más del 50% de nuestra huella.

### 3. ¿Qué resultados se han logrado hasta ahora?

Logramos medir nuestra **huella de carbono** ya en **tres gestiones**, conociendo así nuestro impacto ambiental. Por ejemplo, la huella total en 2018 era de 151 toneladas de carbono equivalente (tCO<sub>2</sub>e) sólo en el edificio principal, y una huella per cápita de 1,5 tCO<sub>2</sub>e. La medición de la huella de carbono se instauró como una práctica anual. Gracias a los tres informes de medición que ya tenemos, se generó el espacio para buscar opciones de mitigación de esta huella.

Así en 2021 se publicó la **Política de Medio ambiente** de la entidad detallando los grupos de interés priorizados con quienes se tendrán acciones en el tema. Con apoyo de la firma consultora, se desarrolló una **guía de buenas prácticas de medio ambiente** que es parte integrante de la Política de Medio Ambiente.

En 2021, también se logró la **implementación de paneles solares** en el edificio principal, que permiten la reducción del uso de energía de la red en aproximadamente 20%.



*Paneles solares en la oficina nacional de CRECER IFD*

Hoy, el **papel consumido es reciclado casi al 100%**, en el caso del edificio central, con una cultura fortalecida en estos aspectos. Y se logró **influenciar a algunas sucursales** para que comiencen a generar iniciativas de reciclaje y reducción del consumo, de acuerdo a sus capacidades, manteniendo siempre la filosofía de apoyo al medio ambiente y no de obligatoriedad de cumplimiento. Así, gradualmente y sistemáticamente, **el cuidado del medio ambiente va permeando en el personal** de la entidad.

Estas iniciativas permitieron la **mejora del Green Index** entre la auditoría realizada el 2017 y el 2020, subiendo en 16 puntos sobre 100, de 26/100 a 42/100, respectivamente.

#### 4. ¿Qué lecciones han aprendido de estas experiencias?

Aprendimos lo siguiente:

- Cualquier proyecto, por pequeño que sea, **requiere de planificación y el involucramiento de todos los niveles de la organización**, en especial de los niveles de gobierno con la mirada estratégica para alcanzar un mayor impacto.
- El **personal responde mejor a la concientización cuando ésta se realiza de forma creativa, lúdica y ligera** mucho más que cuando se le obliga a realizar ciertas acciones. Los refuerzos positivos son la mejor forma de llegar a las personas y les genera una asociación positiva con el tema.
- La **medición de la huella de carbono** puede parecer un aspecto poco importante o irrelevante, pero es **necesario** para medir el impacto que tenemos en el planeta, partir de ello en cualquier iniciativa. Además, mejora la reputación de la entidad frente a financiadores y la sociedad en general.
- La mejor forma es **comenzar con pasos pequeños** que puedan ser dados de forma corta y sin mucha inversión, ir explorando qué iniciativas son más factibles para la organización y concentrarse solo en ellas.
- Existirán limitaciones inevitables. En nuestro caso, por ejemplo, no es factible la implementación de paneles solares en todas nuestras oficinas ya que sólo tres de ellas son propias. Los contratos para los paneles requieren un mínimo de diez años de utilización en la misma ubicación, aspecto que no podemos garantizar. Se debe **trabajar con lo que se puede hacer y no detenerse en buscar la perfección de las iniciativas**.

#### 5. ¿Qué próximas acciones planea implementar para mejorar su desempeño ambiental?

Primero, planeamos **expandir el alcance de la medición de la huella de carbono** para la gestión 2022, ya que se ha comprometido a 21 centros para medir su huella de carbono, entre sucursales, agencias y la oficina central. Es decir, que el 25% de las unidades operativas ubicadas en el territorio nacional podrán detectar oportunidades de acción para el cuidado del medio ambiente.

También planeamos implementar paulatinamente **paneles solares** en los otros edificios propios.

Programamos **retomar el programa de concientización** sobre el uso de energía eléctrica y agua que tuvo que ser pausado debido a la pandemia.

Por fin, consideramos indagar sobre **posibles proyectos de medio ambiente con clientes** en apoyo de financiadores interesados.



*La sucursal de Santa Cruz Sur es la segunda de la institución en instalar los paneles solares para mitigar el impacto de la huella de carbono.*

## **6. ¿Qué recomendaría a una institución de microfinanzas que desee participar en la gestión de su desempeño ambiental?**

Le recomendaría **contar con un documento**, política u otro, **que explicita su posición** respecto al cuidado del medio ambiente, ya que de él deberá generarse los planes, prioridades sustentado por el gobierno corporativo y alineado al modelo de negocio institucional.

También se sugería **comenzar siempre evaluando sus capacidades**, de qué herramientas dispone, cuáles le hacen falta, para poder trazar una estrategia realista a mediano plazo.

Finalmente, aconsejaría **practicar lo que se predica** ya que es la mejor forma de ser creíble. El compromiso no puede faltar en ningún momento del proceso. Si ese compromiso no existe, es mejor no iniciar aun con el proyecto.

*Artículo escrito por Hugo Bellott, Mónica Claire y Rebeca Eyzaguirre, en colaboración con CERISE.*