



INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gestión 2018

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Conforme al reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros en su artículo 12, sección 3, capítulo II, se formula el presente informe que contiene los siguientes puntos:

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

A continuación, se exponen los puntos descritos para la Cooperativa:

1. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta COMARAPA tiene una naturaleza fundados en la filosofía cooperativista, por lo que ha incluido y puesto en práctica de forma voluntaria dichos principios sociales desde su origen, los que son coincidentes con los propósitos de la responsabilidad social. El compromiso de la Cooperativa con el triple objetivo de la RSE parte de los elementos clave del plan estratégico, como son la misión y visión.

Misión	Visión
Otorgar servicios financieros competitivos a nuestros socios y clientes de los departamentos de Santa Cruz y Cochabamba, brindando soluciones a sus necesidades, económicas con responsabilidad social.	Ser una Cooperativa de ahorro y crédito abierta sólida y competitiva, contribuyendo al bienestar integral de los Consumidores financieros, en armonía con el desarrollo sostenible y con tecnología innovadora"

La declaración de la misión institucional de la cooperativa, que está ubicada en los valles entre Cochabamba y Santa Cruz, denota el enfoque de la organización a trabajar en un área eminentemente rural y con vocación productiva; considera cubrir las necesidades económicas de los socios y clientes manteniéndose en el ámbito de la responsabilidad social, que implica también responsabilidad por el medio ambiente.

Por otra parte, nuestra visión compromete el direccionamiento de los esfuerzos de la cooperativa al bienestar integral, lo que implica que los servicios que se prestan deben prever por un buen impacto tanto social como ambiental en el área de influencia de la entidad. También se propende a trabajar y contribuir en armonía con el desarrollo sostenible, factor de alta importancia para la zona donde se encuentra su principal mercado y demanda de servicios financieros, en los valles mesotérmicos de Santa Cruz y valles bajos del departamento de Cochabamba. Finalmente

se pretende aprovechar la tecnología innovadora, como un medio de acercamiento virtual de nuestras poblaciones rurales con los ejes urbanos centrales.

2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF

La normativa vigente respecto a la RSE para entidades financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero establece los lineamientos para que las entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de socios, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros grupos de interés, considerando sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible.

En la cooperativa aplicamos los lineamientos y políticas de RSE como parte de nuestra gestión, sea en las operaciones con los distintos grupos de interés, así como orientándonos a una interrelación ética con el entorno y el medio ambiente, en este último caso cautelando por su sostenibilidad.

Las partes interesadas constituyen actores clave para la Cooperativa que en su interacción busca establecer objetivos, metas y acciones comunes que promuevan el desarrollo sostenible con equilibrio en las tres dimensiones: económica, social y ambiental.

La política de RSE de la Cooperativa, tiene como objetivo desarrollar acciones que permitan beneficiar a los grupos de interés de la Cooperativa, estableciendo las directrices y lineamientos para el planeamiento, ejecución y evaluación de acciones que permitan el mejoramiento continuo de las acciones Socialmente Responsables.

Las actividades logradas en 2018 en cuanto a RSE fueron orientadas considerando los principales grupos de interés: Funcionarios y Familia, Asociados, Consumidores y Clientes, Medio Ambiente, Comunidad, Proveedores.

2.1 Funcionarios y Familia:

- Buscamos mejorar la calidad de vida de los funcionarios con los que trabajamos, a través de la estabilidad laboral promoviendo el bienestar y desarrollo humano de nuestro personal, tanto en el aspecto profesional, personal y familiar.
- Por ser una localidad intermedia entre Cochabamba y Santa Cruz es dificultoso lograr la contratación de gente preparada para las funciones de intermediación financiera. Sin embargo, nuestro personal está debidamente preparado, brindamos continua capacitación y formación al personal en el sitio de trabajo, incluso es invitado por la competencia (en el sector) para trabajar con ellos.
- Contamos con políticas de gestión de recursos humanos formalizadas. Promovemos el respeto al individuo a través de la prohibición a la discriminación. Promovemos un equilibrio de género adecuado y la capacitación al personal, con el objetivo de mejorar la calidad de atención con calidez. Se realizan evaluaciones de desempeño a todo el personal con el principal objetivo de mejorar sus capacidades.
- Cuenta con una Póliza de Seguro que cubre accidentes personales.
- De acuerdo al Plan de Capacitación, durante el 2018 se alcanzó a cubrir el 100% del programa de capacitación.

2.2 Socios y Consumidores financieros:

- Nuestra continua meta es responder a las necesidades de nuestros clientes ofreciendo productos de alta calidad elaborados a través de una cadena productiva responsable con la sociedad y el medio ambiente, promocionando nuestros productos a través de:

- En la gestión se han aplicado las Buenas prácticas publicitarias, generando transparencia en la información y competencia leal.
- Focalizamos nuestros servicios principalmente al área rural, con esfuerzos para llegar a las familias de ingresos medios a bajos, sin discriminación, de manera equitativa y con amplia cobertura. Promovemos la inclusión a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez. Los productos y servicios están diseñados de acuerdo a las necesidades de los socios, se cumple la normativa básica sobre protección y comunicación al cliente.

2.3 COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE:

- En el marco de los principios y valores cooperativos somos partícipes de acciones sociales orientadas al desarrollo social, cultural y bienestar de nuestra comunidad, también efectuamos alianzas para impulsar proyectos ambientales, así como realizar aportes económicos o en especie a proyectos que beneficien a la comunidad y respeto al medio
- La cooperativa es una institución muy bien posicionada en su comunidad y por su parte ofrece y realiza sus servicios pensando en el desarrollo de su comunidad. Esta entidad, por encontrarse en el área del valle, mantuvo una constante línea de apoyo al sector productivo.
- La cooperativa brinda su apoyo a actividades deportivas y educativas (donaron focos a escuela) especialmente para niños/jóvenes, y apoyó en temas de salud a un grupo de médicos que recorrieron la zona haciendo control médico gratuito.
- Respecto a la labor en la Comunidad es importante resaltar, que se realizan campañas de preservación de áreas verdes con la participación de grupos del personal de la Cooperativa.
- Se cuenta con un convenio tripartito entre el Gobierno Municipal de Comarapa, la Cooperativa de Servicios Públicos Caballero Ltda., la Asociación del Sistema de Riego y Servicios Río Comarapa, la Asociación de Regantes Río Arriba La Pista y la Fundación NATURA BOLIVIA para la conservación de los recursos hídricos de la cuenca del río El Churo Negro Comarapa.

2.4 IMPACTO EN LA ECONOMIA

El nuevo marco regulatorio orientado a la función social favorece los propósitos también económicos de las cooperativas respecto a sus socios y clientes, pues al acercarse más a los sectores de medianos a bajos ingresos, consecuentemente, se tienen las posibilidades de mejorar la cobertura de las necesidades económicas en dichos estratos.

En lo económico la cooperativa tiene las características principales siguientes:

- La Cooperativa mantiene un CAP a diciembre de 2018 de 15,15% algo menor al promedio del sistema que es de 18,18%, aunque por encima del mínimo regulatorio acorde a los datos precedentes
- La cartera tiene un índice de mora bastante bajo en comparación del sistema cooperativo y muy próximo al índice de mora del sistema bancario. En cuanto a rentabilidad, presenta una mejor posición respecto al sistema cooperativo prácticamente duplicándolo en ROE y ROA.

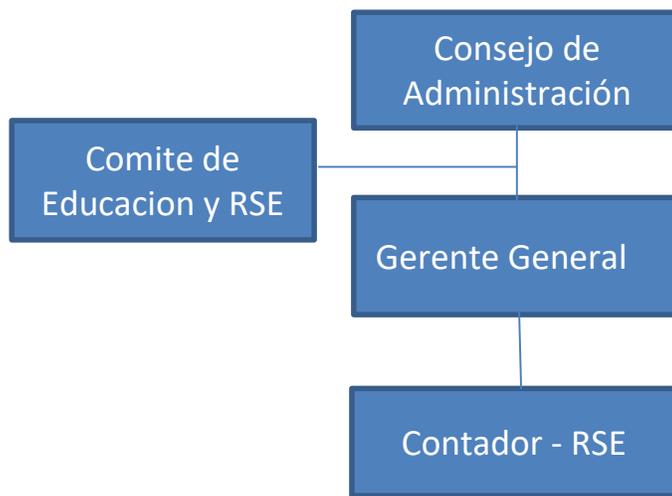
La Cooperativa representa una alternativa confiable para los ahorros de la población y brinda a las familias oportunidades de mejorar económicamente mediante el otorgamiento de créditos adecuados a sus necesidades.

3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF

Los resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se traducen en la calificación del desempeño social obtenido, cuyo detalle está reflejado en el informe respectivo. La calificación obtenida es de 3 sobre 5 puntos (60%), que representa una mejora respecto a la gestión anterior (53%).

4. LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Las áreas directamente involucradas con los procesos en que se apoyan las actividades de RSE se muestran en el diagrama siguiente:



Los principales componentes de este diagrama parcial, cuentan con políticas y el reglamento para el desarrollo de sus labores. El contador que es el responsable de hacer seguimiento a la elaboración de los indicadores.

5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

5.1 RENDICIÓN DE CUENTAS:

CCM debe rendir cuentas ante la sociedad en general, por el impacto que genera sea en la sociedad, la economía y/o el medio ambiente, así como de las acciones realizadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

CCM mantiene una serie de canales de comunicación con la sociedad entre ellos se incluyen:

- ❖ Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que incluye la publicación del mensaje del presidente, además de los estados financieros de la entidad

y las notas a los estados financieros con el dictamen del auditor externo correspondiente que, en el caso de la Cooperativa, se presenta sin salvedad.

- ❖ Página web de la entidad donde se publica la información actualizada y pertinente a productos y servicios de la cooperativa para conocimiento de socios, clientes, usuarios y público en general.
- ❖ Trato personalizado que día a día brinda nuestro personal a socios y consumidores financieros, a través de la tramitación de productos y servicios que se ofrecen o la atención de sus demandas. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se tienen los canales de punto de reclamo disponibles para la atención de quejas.
- ❖ Conforme a norma se ha contratado los servicios de una empresa consultora para que en base a una metodología adecuada califique imparcialmente el marco de responsabilidad empresarial de la entidad como reporte de información disponible a la entidad reguladora. La calificación del desempeño social para la gestión 2018, es equivalente a 3 sobre 5 puntos cuyo detalle está expuesto en el informe de evaluación respectivo.

5.2 TRANSPARENCIA:

CCM es transparente en su gestión, y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. Para el efecto se revela la siguiente información:

a) Misión y Visión: Nuestra misión y visión se encuentra publicada en nuestra página web institucional, para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general, al igual que en la memoria institucional.

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: CCM cuenta con el informe de evaluación de desempeño social que muestra nuestros esfuerzos en la aplicación de criterios de equidad entre hombres y mujeres, de inclusión sirviendo en el área rural y también aspectos relacionados con el medio ambiente en cuanto a evitar el excesivo uso de materiales contaminantes o el desecho innecesario de los mismos, que sin embargo no representan daños importantes al medio ambiente. Asimismo, se cuenta con el informe de Balance Social que muestra el alineamiento de la cooperativa a los objetivos de Función Social.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: La cooperativa aplica y hace seguimiento de los indicadores de RSE y de Función Social de manera que, con la información adecuada se pueda decidir y manejar apropiadamente el impacto de las operaciones que realizamos.

5.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO:

La EIF debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

CCM en el marco de su naturaleza social mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas, los principios del cooperativismo. Adicionalmente cuenta con el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

El plan estratégico contempla los valores del Código de Ética como parte fundamental para guiar la toma de decisiones y el modo de proceder al momento de ser ejecutado.

Durante la gestión 2018 no se han tenido casos que impliquen un comportamiento de la entidad que genere conflicto en relación con nuestros grupos de interés.

5.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS:

La EIF debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

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

CCM en el marco de la normativa vigente ha identificado a las partes interesadas conforme a norma de RSE en el orden siguiente; Funcionarios y Familia, Asociados, Consumidores y Clientes, Medio Ambiente, Comunidad y Proveedores. Escuchamos sus demandas e inquietudes, consultamos acerca de sus expectativas y formulamos alternativas adecuadas a sus posibilidades para resolver sus necesidades. Todo en el marco de las disposiciones vigentes y previendo por el debido cumplimiento de los derechos humanos y respeto al medio ambiente.

5.5 RESPETO A LAS LEYES:

La EIF debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la EIF al menos debe:

a) Cumplir con los requisitos legales y normativos; b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas; c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

CCM cumple de manera íntegra el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

CSM cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- ❖ Constitución Política del Estado
- ❖ Ley de Servicios Financieros
- ❖ Ley de Cooperativas
- ❖ La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- ❖ Cartas circulares remitidas por el regulador
- ❖ Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- ❖ Normas impositivas
- ❖ Otra normativa vigente para el sector financiero.

5.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS:

La EIF debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

CCM respeta y promueve en todas sus actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Durante la gestión se ha trabajado con todos los grupos de interés sin ningún tipo de discriminación y no se ha recibido ningún comentario que pueda representar que se afectó la dignidad de asociados, funcionarios, clientes, proveedores, autoridades, u otros.

CONCLUSION GENERAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta COMARAPA R.L., brinda sus servicios desde el área rural y en el área urbana, con el espíritu solidario y de ayuda mutua que nos inspira el cooperativismo; orientados conforme a los lineamientos de función social y RSE para generar impactos positivos en los ámbitos social, económico y ambiental.

De esa manera mantenemos y profundizamos nuestros compromisos declarados en la misión y visión institucionales para favorecer especialmente a los sectores y familias que depositan su confianza en nuestra organización.