

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
“SAN MARTIN DE PORRES” RL. (CSM)
INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
(Gestión 2019)

El reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros dictamina en su artículo 12, sección 3, capítulo II, título I, Libro 10°, la presentación de un informe de Responsabilidad Social Empresarial que contemple los siguientes puntos:

1. La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF.
2. 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;
3. El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF;
4. La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;
5. 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 “San Martín de Porres” RL. (CSM) conforme a la directriz de la ASFI integra los principios de responsabilidad social con los principios del cooperativismo, de forma que la estrategia empresarial genere valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y medio ambiente, cumpliendo así con la función social de la prestación de servicios financieros para el desarrollo integral, lo que implica un comportamiento responsable de la entidad con los consumidores financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” RL., es una Sociedad económica y social de responsabilidad Ltda., es una institución crediticia con productos múltiples, cuyo objetivo básico es el de otorgar créditos a sus asociados.

CSM practica los principios cooperativos como la ayuda mutua, la solidaridad y la igualdad desde su fundación y las disposiciones sobre RSE le representan un mecanismo de fortalecimiento del compromiso expresado en su misión.

La institucionalidad de la entidad se basa en la filosofía del cooperativismo cuyos principios son eminentemente sociales, por tanto, orientados al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la cooperativa, adicionalmente la visión se compromete una actuación competitiva y sostenible en armónica relación con el entorno.

El plan estratégico ha sido formulado en la gestión 2018 hasta el presente año 2020 actualmente se halla en proceso de ejecución. El plan incluye las directrices de la normativa vigente en relación con la función social (Art. 4to LSF) y el cumplimiento de los objetivos que son reportados mediante el informe anual de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI).

El plan estratégico está orientado fundamentalmente por la Misión y Visión instituciones siguientes:

MISIÓN	VISIÓN
<i>Servir al desarrollo integral de nuestra región y de Bolivia, promoviendo e incentivando el ahorro para convertirlo en créditos populares y empresariales generadores de riqueza, en forma sostenible para la comunidad y medio ambiente.</i>	<i>Nuestra filosofía de trabajo se fundamenta en la búsqueda del bienestar de las personas, como los consumidores financieros mediante servicios con calidad y calidez; con voluntad indeclinable en la práctica de los principios y valores del cooperativismo; conformando una institución competitiva, técnica y sostenible, en armonía con su entorno.</i>

El plan estratégico explicita los objetivos en las perspectivas de la RSE. Muestra claramente nuestro compromiso con las orientaciones de Responsabilidad Social y define, entre los lineamientos estratégicos, las actividades a realizar para cumplir con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Respecto a la responsabilidad social empresarial plantea:

- La Cooperativa desarrollará sus operaciones en armonía con una posición permanente de responsabilidad social con el ser humano y con la naturaleza.
- La RSE se hará visible en sus políticas y en sus ejecuciones, a través de un balance paralelo a los estados financieros de la cooperativa

Respecto a la sostenibilidad empresarial plantean:

- Desarrollar el objetivo social que tiene la cooperativa.
- Incorporar al pensamiento estratégico y a la gestión, el compromiso con el medio ambiente y la naturaleza

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

Las políticas, decisiones y actividades de la Cooperativa relacionadas con la sociedad, economía y medio ambiente, son revisadas anualmente y actualizadas en cuanto sea pertinente, de esta forma se cuenta con los siguientes documentos internos:

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Código de Conducta.
- Política de Gestión Ambiental
- Programa de reciclaje y disminución de consumo de papel
- Plan estratégico alineado con la Función Social

La política de RSE de CSM se enmarca en la misión, visión y valores que constituyen nuestro credo institucional y que orientan el accionar de la organización, teniendo como fin el servicio al desarrollo integral en armonía con los principales grupos de interés, en ese sentido, las actividades logradas en 2019 en cuanto a RSE con los principales grupos de interés se resumen a continuación:

2.1 Con la sociedad: la Cooperativa reconoce que es parte de la sociedad global, en términos de dar respaldo a programas orientados a la solución de la pobreza, mejorar la inclusión social y preservar el medio ambiente.

CSM conoce las principales necesidades de la sociedad en aquellos lugares donde desarrolla sus actividades y, en cuanto le corresponda, contribuye al desarrollo cultural, social y educativo, fomentando la participación de los consumidores financieros, directores y funcionarios, en el marco de los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, la Carta Universal de Derechos Humanos y respeto a las personas conforme a las respectivas Leyes para Personas con Discapacidad, para Personas Adultas Mayores, contra el racismo y toda Forma de Discriminación y asimismo, a garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia.

2.2 Con las autoridades: La Cooperativa, la interacción se basa en disposiciones legales. Busca adaptarse a las situaciones de cada comunidad mediante el establecimiento de oficinas locales, escogiendo una estrategia adecuada para abordar alternativas dentro de los límites de la legislación vigente y de una conducta responsable.

Respalda el principio de un diálogo abierto y cooperación con todas las partes interesadas. Respalda el principio de libre empresa y de competencia justa para desarrollar iniciativas y negocios conforme a leyes.

La Cooperativa promueve, defiende y apoya sus legítimos intereses comerciales, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciarlos en caso que corresponda.

2.3 Socios, clientes y usuarios: La institución ofrece servicios financieros con integridad, honestidad y responsabilidad profesional, sin poner en riesgo los intereses de la Cooperativa, de sus funcionarios y de la comunidad.

Trabajamos orientando el servicio a los socios, clientes y usuarios dentro una amplia gama de prácticas comerciales legales y de conformidad con las buenas y sanas prácticas sobre manejo de riesgos.

El 2019 es el año de la Calidad y Calidez para la Cooperativa, aspecto que demuestra nuestra orientación hacia un trato adecuado con calidad y calidez a nuestros socios y clientes.

Promovemos la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a disposiciones legales normativas vigentes.

2.4 Colaboradores: La cooperativa mantiene responsabilidad hacia sus empleados basada en disposiciones legales y lineamientos de buenas prácticas laborales.

Considera que el personal de la entidad es una parte esencial para cumplir la misión y visión, por esta razón la Cooperativa tiene un compromiso con su personal, enmarcado en el respeto a los derechos humanos y laborales, cuidado de su salud, bienestar, seguridad, desarrollo profesional y personal.

Los funcionarios son personas clave y se procura un ambiente laboral de buena comunicación y responsabilidad compartida, se busca un adecuado clima laboral.

CSM se preocupa por atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y/o profesional sin discriminación y les ofrece una compensación adecuada, justa y competitiva además proporciona un ambiente de trabajo sano, seguro protegido para todos sus funcionarios, basándose en estándares de sistemas de administración reconocidos y en una estrategia proactiva y preventiva que aborda la salud, seguridad y protección de sus funcionarios, además, les brinda las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, procurando una cultura de trabajo sana y segura reflejada en la conducta de sus funcionarios.

Asimismo, la Cooperativa procura el mayor desarrollo profesional de sus funcionarios y un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, brindándoles las mismas oportunidades de reconocimiento personal, promoción, desarrollo profesional y compensación, igualmente garantiza el cumplimiento de la legislación laboral vigente, se respetan y protegen los derechos humanos fundamentales, las buenas prácticas de empleo con apego a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Ley General del Trabajo, los derechos de los trabajadores y el cumplimiento de la Ley del Seguro Social a corto y largo plazo.

2.5 Proveedores: La Cooperativa fomenta con sus proveedores relaciones basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garanticen la calidad de los productos y servicios necesarios para su funcionamiento.

Evita relación con proveedores que incurran en prácticas irresponsables con el cumplimiento de las leyes u otras normas legales que se les apliquen según su rubro. En los contratos con proveedores se hallan cláusulas de reserva, ética y confidencialidad pertinentes solo para el tipo de servicio.

Exige el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente; a cuyo efecto, se procurará el cumplimiento de las mejores prácticas que se reconozcan sobre esos aspectos.

2.6 Competencia (información y publicidad): La Cooperativa es consciente que como entidad financiera es imprescindible garantizar el máximo nivel de transparencia en toda la información que se ofrece relativa a los productos y servicios. Supervisando el diseño y la puesta en marcha de todos los servicios o productos que la Cooperativa ofrece o comercializa, así como las campañas comerciales que se realizan para su divulgación en el mercado, garantizándose de esta forma el apego al principio de transparencia y la competencia leal.

Toda difusión de información al mercado debe ser legal y veraz y no reñir con la moral o las buenas costumbres; la publicidad se ajusta según los principios de sana competencia, sin deteriorar la confianza de los socios, clientes y usuarios o del público en general. Orienta sus campañas publicitarias y material informativo para que presenten facilidades para personas con discapacidad.

Nuestras prácticas son leales y conforme a las políticas de RSE, nos basamos en principios de sana competencia, previendo que las actividades comerciales y de publicidad no tengan contenido que pueda deteriorar la confianza de los consumidores financieros.

2.7 Medio ambiente: se desarrolla nuestra actividad de intermediación financiera en el marco de una relación constructiva con las partes interesadas con las que interactuamos preservando el buen uso de los recursos en su entorno, bajo un criterio de sostenibilidad en equilibrio con el desarrollo de las actividades comerciales de los clientes y su entorno social, mediante prácticas responsables en los procesos internos, que permitan minimizar el impacto y promover la preservación y respeto al medio ambiente.

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 describen cualitativamente¹ a continuación:

Se continúa fortaleciendo la perspectiva social de la cooperativa y mejorado la imagen institucional con la masa societaria, clientes, usuarios, colaboradores y población en general.

Se cuentan con objetivos sociales y medioambientales formulados y orientados a un desarrollo que preserve el equilibrio respecto al desenvolvimiento económico.

Los órganos de gobierno han logrado una visión más amplia respecto a las posibilidades de influir en la mejora del entorno y también utilizan los indicadores de RSE para la toma de decisiones.

La alta gerencia y las respectivas áreas que dependen de ellos están conscientes que los criterios de RSE son transversales y deben formar parte de los procesos decisionales y operativos de las personas a su cargo.

Cada área organizativa es responsable, en lo pertinente, de informar acerca del progreso de las actividades relacionadas con los objetivos de RSE y, asimismo, evitan cualquier acción que pueda, entre otros, dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos.

En cuanto a actividades de educación financiera, se dio cumplimiento al Programa de Educación Financiera, capacitando a personas externas y funcionarios, de forma de desarrollar las habilidades que se requieren en la toma de buenas decisiones y así poder planificar el futuro, elegir los mejores instrumentos financieros y mantenerse al tanto de lo que ocurre en temas financieros.

Se han distribuido periódicos y boletines mensuales, se han realizado programas radiales y campañas zonales para concientizar sobre la preservación y mejora del medio ambiente.

Se han efectuado campañas de salud, en agencias y localidades, logrando la desparasitación de niños, el diagnóstico de salud para personas en temas como prueba de glicemia, medición de presión arterial, control de talla y peso y vacunas contra la influenza para niños y adultos tarea que fue asumida con participación de los directores y funcionarios y con el apoyo de los centros de salud

Al interior de nuestra institución se aplica la Reducción, Reutilización y Reciclaje del papel (3R) y algunos otros materiales. Se tienen implementado contenedores/basureros para la separación de los residuos generados en la Cooperativa, se hace la entrega mensual del papel acumulado para su posterior reciclado, se realiza la separación y entrega de botellas plásticas para su reutilización.

¹ Los resultados cuantitativos se muestran a detalle en el Balance Social preparado conforme a la normativa de Función Social.

En temas de energía eléctrica se ha disminuido el consumo, con la disciplina de apagar todo equipo eléctrico que no esté siendo usado, se mantiene sistema de iluminación (LED), el cual no daña el medio ambiente y se renovaron.

Los horarios de trabajo son debidamente regulados para el equilibrio hogar-trabajo, y también repercute en el consumo de EE y H²O.

La Responsabilidad Social es un compromiso voluntario con la región de acuerdo a los principios del cooperativismo y valores propios incluidos en nuestras políticas de trabajo.

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

La entidad en su conjunto está involucrada en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, siendo el Gerente General el responsable de la implementación de esta labor. La Responsabilidad Social Empresarial se encuentra formalizada mediante la aprobación de una Política de RSE y un Plan y programa de actividades.

La estructura organizacional se expone en la siguiente gráfica, considerando, como se anotó anteriormente, que cada área tiene una responsabilidad transversal en las actividades concebidas para cada gestión.



El Consejo de Administración dirige las actividades de RSE, el Gerente Nacional de Finanzas que depende del Gerente General se encarga de operativizar el mismo. Se elaboran informes periódicos de las actividades de RSE y se publican en boletines para conocimiento de los socios.

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

Rendición de cuentas: CSM rinde cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Se cuenta con 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 contempla la publicación del mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socio económico de la entidad, 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 de la cooperativa a disposición pública 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 oferta 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 profesionales 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 2019, es equivalente a 3.7/5 cuyo detalle está expuesto en el informe de evaluación respectivo.

Transparencia: La EIF debe ser transparente en su gestión, y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. La EIF debe mínimamente, revelar 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.

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: CSM cuenta con el informe de evaluación de desempeño de responsabilidad 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: Estos aspectos también se divulgan a través del balance social desarrollado. La cooperativa aún se encuentra trabajando con el objetivo de desarrollar indicadores complementarios de impacto social que requieren de metodologías especializadas al respecto.

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 contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

CSM en el marco de su naturaleza social mantiene presente en su planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo. Adicionalmente cuenta con un Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo. Asimismo, el plan estratégico contempla los valores clave con los cuales nos manejamos de manera institucional.

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.

CSM en el marco de la normativa vigente ha tomado en cuenta la identificación de los grupos de interés definidos por la normativa específica lo que son:

- Funcionarios
- Clientes (Socios)
- Comunidad
- Medio Ambiente
- Otros grupos de interés

La Cooperativa conoce, difunde y respeta los intereses y derechos legales de los grupos de interés, tomando como base lo siguiente:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado como marco fundamental de su actuación.
- Proporcionar empleo decente y mantener buenas prácticas laborales a través de

políticas responsables de recursos humanos.

- Cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y otras, ante toda Autoridad Estatal
- El cumplimiento de la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer y los niños.

En la gestión 2019 no se registraron incidentes o reclamos relacionados a violación de los derechos consignados en la normativa precedente.

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.

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

- La 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.

Respeto a los derechos humanos: 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.

CSM 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. Consecuentemente no realiza discriminación alguna que pueda afectar la dignidad de sus asociados, funcionarios, clientes, proveedores, autoridades, u otros grupos de interés.

6. CONCLUSION.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” RL. actuamos y desarrollamos nuestras operaciones desde nuestra fundación orientados en el cumplimiento de los valores sociales y principios del cooperativismo.

Todo el accionar de la Cooperativa se enmarca en la estrategia, las políticas y la estructura de la entidad, cumpliendo a cabalidad las directrices sociales del cooperativismo y que la normativa de la Autoridad de Supervisión exige.

En la gestión 2019 se ha mantenido una conducta socialmente responsable con nuestro entorno ambiental, con nuestros socios, nuestros clientes, funcionarios y otros grupos de interés.