INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2017

Gainza

Confianza y Solvencia

ÍNDICE

Contenido

1. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF 2

2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF 3

3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF 4

4. FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 7

5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 8

6. CONCLUSION. 11

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017

por lo que el informe está estructurado de la siguiente forma:

- ☑ *Descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF.*
- ☑ *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;*
- ☑ *Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF;*
- ☑ *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.*

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

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es concebida en la Cooperativa Monseñor Félix Gainza Ltda. como un compromiso más allá del negocio y está orientada para actuar en beneficio de las partes identificadas como grupos de interés, cumpliendo con el principio básico de hacer del deber social un componente indispensable en la estrategia de la Cooperativa. La RSE se ha convertido en un pilar fundamental de la estrategia, contemplando la misma desde su Misión y Visión y a través de sus actividades de negocios, servicios y relacionamiento con la sociedad en general

Visión

Cooperativa sólida en armonía con su entorno social, económico y medio ambiente en las localidades donde esta posesionada, satisfaciendo las necesidades de consumidores financieros, con innovados productos y servicios financieros, talento humano idóneo y eficiente gestión de riesgos

Misión

Somos una Cooperativa que promueve y apoya las actividades de los socios, clientes y usuarios para mejorar su calidad de vida, mediante productos y servicios financieros agiles y oportunos, con ética y responsabilidad, enmarcada en normas regulatorias nacionales

Valores Institucionales

Las políticas, decisiones y actividades de las que la Cooperativa es responsable con relación a la sociedad, economía y medio ambiente, están incluidas en los siguientes documentos normativos internos:

- ☑ *Política de Responsabilidad Social Empresarial*
- ☑ *Plan Estratégico*
- ☑ *Código de Gobierno Corporativo*
- ☑ *Código de Ética*
- ☑ *Código de Conducta.*
- ☑ *Programa de reciclaje y disminución de consumo de papel*

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

2.1La política de RSE: La política de RSE de la Cooperativa, se enmarca en la misión, visión y valores de nuestra entidad, expresados en normativas, códigos de ética, de gobierno corporativo, y que rigen su accionar comprometido en su cumplimiento dentro de cada una de las actividades que desarrolla, teniendo como fin producir bienestar y mejor vida en todo su entorno.

2.2Aspectos relacionados a la sociedad: la Cooperativa reconoce que es parte de la sociedad global, en términos de proporcionar respaldo a ciertos programas para abordar las necesidades de la sociedad, contribuyendo a su desarrollo cultural, social y educativo, fomentando la participación directa de los consumidores financieros, directores y funcionarios, respetando en todo momento los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, la Carta Universal de Derechos Humanos y respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad.

2.3Cumplimiento de las leyes y respeto a las culturas locales: La Cooperativa, mantiene el compromiso de cumplir con la legislación nacional, regional, departamental y respetar la cultura de las sociedades en las que opera, la Cooperativa respalda el principio de un diálogo abierto y cooperación con todas las partes interesadas. Asimismo, se respalda el principio de libre empresa y de competencia justa para desarrollar nuestros negocios y cumplir con las leyes y reglamentos vigentes.

2.4 Socios, clientes y usuarios: La institución ofrece servicios financieros con integridad, con un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional, sin poner en riesgo los intereses de la Cooperativa, de sus funcionarios y de la sociedad. Es así que trabaja orientando el servicio a los socios, clientes y usuarios dentro una amplia gama de prácticas legítimas, armónicas de conformidad con las buenas y sanas prácticas sobre manejo de riesgos.

La Cooperativa valora a sus funcionarios como un recurso clave, procurando un ambiente de buena comunicación y responsabilidad entre ellos, 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.

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.
La Cooperativa evitaría relación con proveedores que incumplan prácticas socialmente responsables, especialmente en relación con el cumplimiento de las leyes y normas legales que se les apliquen; 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 Mercadeo (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 ajuste de toda la información, al principio de transparencia que rige a la Cooperativa.

2.7 Aspectos relacionados con la economía y el medio ambiente: El accionar en aspectos relacionados con la economía y el medio ambiente es desplegar nuestra actividad de intermediación financiera en el marco de una relación constructiva con las partes interesadas con las que interactuamos, en la que nos distinguimos por acompañar el desarrollo del entorno social y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los socios, clientes y usuarios 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 traducen en la calificación del desempeño social, A continuación se describen los puntos más importantes del informe del Comité de RSE sobre la gestión 2017.

Actividades realizadas durante la gestión 2017

GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVOS	ACCIONES
Sociedad	Cumplimiento a las Leyes y respeto a las culturas locales	Desarrollo cultural social y educativo dando cumplimiento al Programa de Educación Financiera, y al Programa de Difusión de Información

		Aprendizaje interactivo sobre educación financiera y responsabilidad social empresarial dirigida a consumidores financieros, público en general, se difundió los videos a través del circuito cerrado de televisión que se tiene en oficina central y agencias
Economía	*Socios Clientes y usuarios*	*Se dio cumplimiento en su integridad al Plan de Educación Financiera, el que en resumen contiene cursos de capacitación con temas relativos a la intermediación financiera,* *Se elaboró publicidad radial y televisiva en la que se publicita los productos y servicios de la institución de manera clara y transparente*
		Se evita cualquier financiamiento a actividades que puedan entre otros dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos, etc.
		A través de la consultora Amaya se difundió ampliamente el servicio del Punto de Reclamo, incluyendo puntualmente como un tema en Educación Financiera, haciendo hincapié que existen instancia de reclamo en primera y segunda instancia
		Entrega de presentes como reconocimiento a la fidelidad que durante la gestión 2017 tuvieron los socios, estos presentes fueron entregados en el mes de diciembre
		La cooperativa procede con la distribución de excedentes de precepción a sus socios, asimismo en observancia al estatuto fortalece el patrimonio institucional y de esta manera tener productos crediticios más competitivos en cuanto a costos para los socios.
		Se procedió a la entrega de presentes como incentivo a la asistencia a la asamblea general de socios
	Funcionarios	*Actualización de normativa interna relativa a Recursos Humanos y aplicación de la misma. (Política de Administración de Recursos Humanos y Manual de Estructura Salarial)*
		Compensación adecuada justa y competitiva, en cumplimento a leyes laborales vigentes.(pago de aportes laborales y patronales)
		Apoyo en actividades sociales y deportivas como ser: - *Cena entre directores y funcionarios por el día del trabajador.*
		Confraternización entre todos los funcionarios de las tres oficinas.
		Se otorga al funcionario con medio día libre en el día de sus cumpleaños

		Ambiente de trabajo sano, seguro y protegido, aplicando normas de protección laboral
		Desarrollo profesional apoyando el mismo con cursos de capacitación interna y externa
	Proveedores	*Actualización y aplicación del Manual de Adquisición de Bienes y Servicios, manteniendo relaciones basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo*
	Mercadeo (información y publicidad)	*Elaboración de publicidad en la que expresa en forma clara y transparente los productos y servicios que la cooperativa ofrece a los socios clientes y usuarios*
Medio Ambiente	*Medio Ambiente*	*Se aplica el programa de reciclaje de papel interno, con la finalidad de reducir el consumo donde se adoptó las tres R dentro el programa Reducir, Reutilizar y Reciclar.*
		Se tiene contendores para la separación de los residuos generados en la Cooperativa, tanto para las oficinas para el papel como para la institución para el separado general de residuos
		Se hace la entrega de manera mensual el papel que fue separado para su posterior reciclado, tomando en cuenta el peso acumulado en el mes.
		Se lleva a cabo el control mensual del consumo de energía eléctrica.
		Se realiza la separación y entrega de botellas plásticas para su reutilización.
		Con el fin de cuidar el medio ambiente se cambió en oficina central a iluminación LED, con también se adquirió este tipo de iluminación para la Agencia de Uyuni y Yacuiba

INDICADORES	**31/12/2015**	**31/12/2016**	**31/12/2017**
RSE COMUNIDAD			
Reinversión de excedentes	Si	Si	Si
RSE MEDIO AMBIENTE			
Consumo de energía eléctrica (KW/hora)	22.557	21400	24541
Consumo de agua potable (M3)	No Disponible	No Disponible	330
Reciclado de papel	No Disponible	Si	Si
Entrega de botellas plásticas	No Disponible	Si	Si

El comité de RSE desarrolla acciones con el afán de mantener vigente la imagen institucional de la cooperativa y llegara la sociedad, clientes, usuarios y población en pleno,

realizando la entrega de presentes como incentivo a la asistencia a la asamblea general de socios, entrega de presentes como reconocimiento a la fidelidad durante la gestión, distribución de excedentes de percepción a sus socios, la cooperativa evita cualquier financiamiento a actividades que puedan entre otros dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos.
En tema de cuidado del medio ambiente se lleva a cabo la Reducción, Reutilización y Reciclaje del papel, Se tienen implementado contenedores para la separación de los residuos generados en la Cooperativa, se hace la entrega del papel acumulado para su posterior reciclado, se realiza la separación y entrega de botellas plásticas para su reutilización, con el fin de cuidar el medio ambiente se procedió al cambio en todo el edificio de oficina central a iluminación LED, así mismo se adquirió este tipo de luces para las dos agencias el cual no daña el medio ambiente.

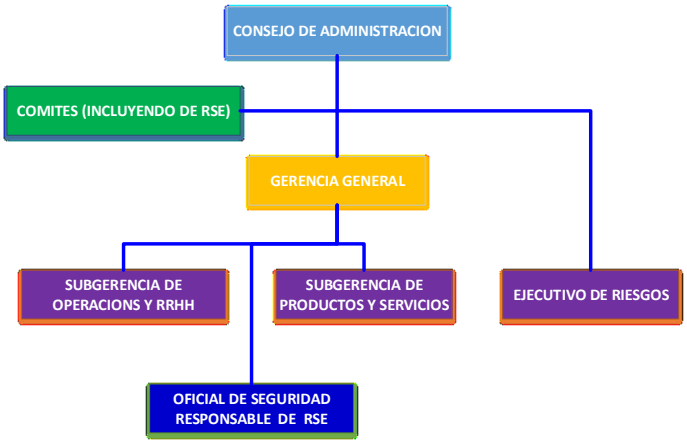
En cuanto a actividades de educación financiera, se dio cumplimiento al Programa de Educación Financiera, con la finalidad de desarrollar las habilidades que se requieren en la toma de buenas decisiones, construyendo, así el camino del éxito se capacitó en temas de educación financiera, y así poder planificar el futuro, elegir los mejores instrumentos financieros y estar siempre al tanto de lo que ocurre en temas financieros.

Con el fin de seguir promoviendo el aprendizaje interactivo sobre educación financiera y responsabilidad social empresarial dirigida a consumidores financieros, público en general, se difundió los videos a través del circuito cerrado de televisión que se tiene en oficina central y agencias con las que cuenta la Cooperativa, así mismo se llevó a cabo la difusión en los canales de TV y radio emisoras tanto en la ciudad de Villazón, Uyuni y Yacuiba donde se encuentran las Agencias.

Las acciones y políticas aplicadas durante la gestión 2017 hacen que nuestra cooperativa sea una entidad con un amplio sentido de responsabilidad en cuanto al medio ambiente tarea que debe continuar siendo asumida no solo por los directores y funcionarios en todo sus niveles, sino por el conjunto de la sociedad, a quienes agradecemos por la confianza depositada.

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

La Responsabilidad Social Empresarial se encuentra formalizada mediante la aprobación de una Política de Gestión como también se tiene conformado un Comité de Responsabilidad Empresarial que se apoya en un Manual de Organización y Funciones del Comité de Responsabilidad Social Empresarial. La estructura organizacional que tiene la Cooperativa se muestra en el siguiente gráfico:



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

Rendición de cuentas: *CMG rende 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.*
CMG mantiene una serie de canales de comunicación con la sociedad para comunicar sus impactos, entre ellos se incluyen:

- ☑ *Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que contiene detalles de la entidad sobre el desempeño socio económico de la entidad, además de los estados financieros, 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 de atención nuestros socios, clientes, usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se tienen los canales de punto de reclamo disponibles.*

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, 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: Tal como se describió en el punto anterior, CMG 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.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: La cooperativa se encuentra trabajando con el objetivo de desarrollar indicadores complementarios de impacto social que requieren de metodologías especializadas al respecto, previendo que dichos impactos sean medibles una vez que acumulemos data suficiente..

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.*
CMG en el marco de su naturaleza social mantiene presente en su planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo. Adicionalmente cumpliendo la normativa se elaboraron el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo. Asimismo, el plan estratégico contempla una los valores clave con los cuales nos manejamos de manera institucional.
Consideramos que la mejor forma de dar ejemplo es respetando las normas en forma igualitaria para todos.

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.
CMG en el marco de la normativa vigente ha tomado en cuenta la identificación de los grupos de interés definidos por la normativa específica; se tiene identificado en la entidad y mantiene el trato a las partes interesadas incluyendo:

- ☑ *Funcionarios*
- ☑ *Clientes*
- ☑ *Comunidad*
- ☑ *Medio Ambiente*
- ☑ *Otros grupos de interés*

Grupos de Interés	Expectativas	Medios de relación con la Cooperativa
Socios, clientes y usuarios	- Servicio de calidad - Respuesta a sus consultas y reclamos - Productos acorde a las necesidades	- Estudio de Satisfacción del Cliente - Información permanente - Canales de comunicación - abiertos: Plataforma, - Página Web Institucional
Sociedad y Medio Ambiente	- Compromiso social - Apoyo a la comunidad	- Proyectos con enfoque social - Alianzas con instituciones sociales
Proveedores	Cumplimiento en la relación Contractual	- Comunicación clara y transparente - Cumplimiento del contrato
Funcionarios	Estructura Salarial Capacitación permanente	- Derechos laborales y sociales

En la declaración de la Política de RSE la Cooperativa ha plasmado sus compromisos hacia los intereses y derechos legales de los grupos de interés:

- ☑ *Considerar la 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.*
- ☑ *El cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y otras.*
- ☑ *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.*

Estos puntos se cumplen en la institución, prueba de ello es que durante la gestión 2017 no se registraron incidentes o reclamos relacionados a violación de los derechos humanos.

***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.

CMG 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.*

***Respeto a los derechos humanos**: CMG 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.*
CMG 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 "Monseñor Félix Gainza" Ltda. 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 todas las directrices sociales del cooperativismo y que la regulación exige.