

MADRE Y MAESTRA LTDA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA



INFORME DE RSE

2017

Aprobado por el Consejo de Administración en fecha 23 de abril
2018 según Resolución No 17

CONTENIDO

1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación.....	3
2. Forma de implementación de la gestión en la estructura.....	4
3. Cumplimiento de los Objetivos y de la Política.....	5
4. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE.....	6
5. Descripción del cumplimiento de los lineamientos de RSE.....	7

ANEXOS

1. Informe Ejecutivo de Calificación de RSE 2017
2. Indicadores de RSE (Anexo 2 del Reglamento de RSE/ASFI)

INFORME DE RSE

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MADRE Y MAESTRA” LTDA

1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación

La cooperativa Madre y Maestra cuenta con una planificación estratégica institucional, en la cual se incorpora el Plan estratégico de RSE que por norma corresponde a una planificación, control y reporte anual.

Compromiso

Desde la implementación de la RSE (2014) conforme a normativa ASFI, la cooperativa ha adecuado los lineamientos de RSE tanto en su política institucional como en su planificación estratégica, en este sentido ha incorporado los principios del desarrollo sostenible y la triple dimensión ambiental, social y económica en su misión y visión.

Nuestra Misión

“Contribuir a mejorar la calidad de vida del socio y consumidor financiero con calidez, fortaleciendo la cultura de ahorro, brindando servicios y productos financieros competitivos y socialmente responsables”

Nuestra Visión

“Ser una institución que brinda productos y servicios financieros con proyección tecnológica e infraestructura adecuada a su mercado: talento humano comprometido con los objetivos de la entidad: socios satisfechos e identificados con los principios cooperativos: posición económica y financiera sólida y sostenible, que contribuye a mejorar el medioambiente y el apoyo social”

Identificación

Al inicio de la implantación de la RSE, la cooperativa hubo desarrollado un proceso de análisis interno y externo de la situación de RSE con objeto de:

- a) Identificar el marco legal.
- b) Evaluar a los grupos de interés.
- c) Diagnosticar las prácticas de las dimensiones ambiental, social y económica.

Política de RSE

En este sentido, la cooperativa ya cuenta con una Política de RSE misma que se puso a conocimiento de ASFI dentro el plazo establecido para este fin.

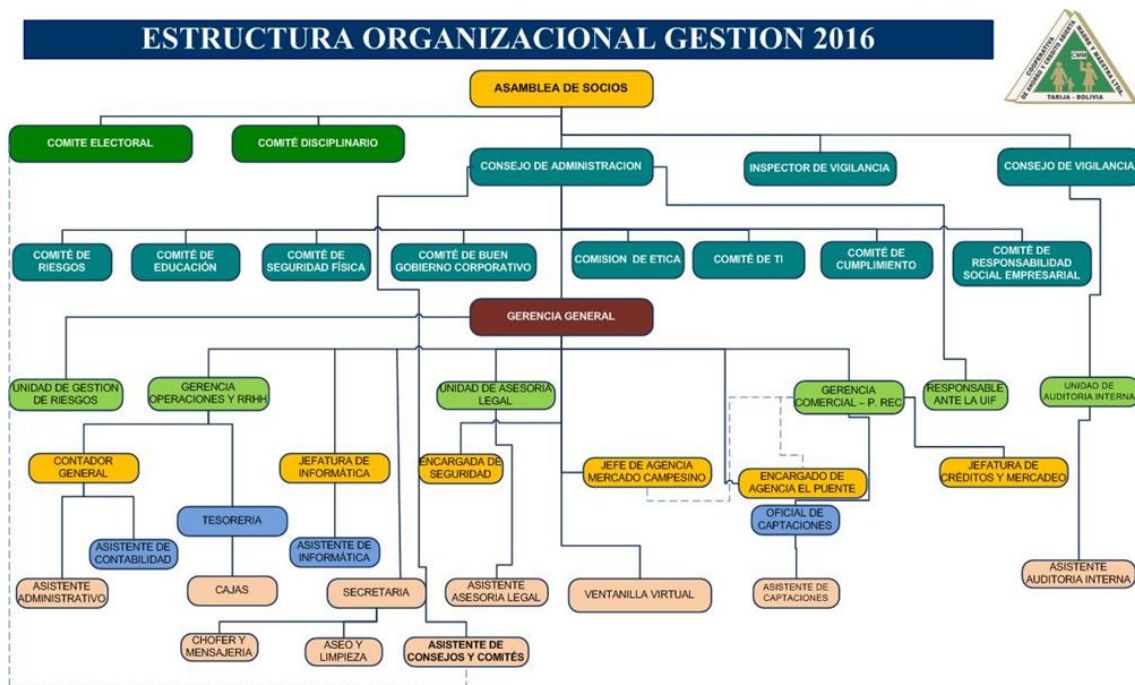
2. Forma de implementación de la gestión en la estructura

La estructura organizativa de la cooperativa está compuesta por el consejo de administración para la gestión y la alta gerencia para la ejecución de planes; respecto al

control independiente, cuenta con el consejo de vigilancia el cual debe apoyarse en la unidad de auditoría. También cuenta con comités conformados de acuerdo con la normativa de la Recopilación de Normas de Servicios Financieros para la atención enfocada en determinados aspectos: Riesgos, Gobierno Corporativo, Seguridad Física, Ética, TI, Cumplimiento, Educación.

En éste ámbito orgánico, la cooperativa ha creado por resolución del órgano jerárquico el Comité de RSE, y mediante memorándum #0018 hubo designado al Responsable de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial cuya principal función y responsabilidad es: Realizar la gestión de RSE conforme a normativa ASFI/RSE, bajo el control del comité de RSE.

En este sentido se integró la RSE a las decisiones y operaciones diarias de la cooperativa.



Así mismo, la cooperativa ha sistematizado la información interna para facilitar el monitoreo, control y gestión de RSE, tanto para los reportes reglamentados como para transparentar la información y comunicación hacia los públicos de interés.

3. Cumplimiento de los Objetivos y de la Política

De acuerdo al Plan Estratégico de RSE para la gestión 2017, la cooperativa hubo establecido realizar e implementar acciones de RSE considerando:

- a) El giro de negocio, en función a los fines específicos del Cooperativismo de Ahorro y Crédito Abierta.
- b) La cultura organizativa.
- c) Las líneas estratégicas establecidas en el Reglamento de RSE/ASFI.
- d) Los impactos positivos y negativos identificados en la cooperativa respecto a las dimensiones social, económica y ambiental.
- e) Y la capacidad técnica y económica para afrontar los desafíos de responsabilidad social empresarial en cuanto a las dimensiones social, económica y ambiental.

En este sentido y en consideración a los impactos identificados, se fijaron los siguientes objetivos:

Relativos al Medioambiente:

- a) Reducir el consumo de energía eléctrica.
- b) Reducir el consumo de papelería.
- c) Implementar un estándar de certificación para:
 - 1) La verificación y transparencia de la gestión de RSE.
 - 2) El control y mejora continua.
- d) Fomentar el transporte en bicicleta tanto para los colaboradores como para los clientes y socios.
- e) Desarrollar un programa de gestión de residuos.

Relativos a los Derechos Humanos:

- a) Difundir internamente el Reglamento de RSE/ASFI.
- b) Difundir y fomentar los Derechos Humanos.
- c) Aquellos relativos a la Función Social de los Servicios Financieros.

Relativos a los Grupos de Interés:

- a) Fortalecer la gestión de RSE.

- b) Evaluar permanente a los Grupos de Interés.
- c) Rendir cuentas, revelar y comunicar las actividades e impactos.
- d) Código de Ética y Conducta.

4. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE

Como resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE, se tiene que la cooperativa ya cuenta con un encargado de RSE con funciones específicas y asignación de recursos conforme lo estipulan los reglamentos ASFI.

La unidad de RSE está sujeta al Comité de RSE y a resoluciones de la Junta del Consejo de Administración.

Al efecto se ha iniciado un proceso de sistematización, centralización, manejo y archivo de la información específica de RSE para la gestión de transparencia, comunicación y reportes tanto a ASFI como hacia los públicos de interés.

Así mismo la cooperativa, al implementar y mantener la gestión de RSE, se encuentra en un proceso de mejoramiento de sus procesos de atención al cliente y relación con la comunidad.

Por otra parte se está ingresando a un proceso de desarrollo sostenible, con eficiencia energética y mejora continua.

5. Descripción del cumplimiento de los lineamientos de RSE

Rendición de Cuentas y Transparencia

Estos lineamientos fueron cumplidos a través del compromiso institucional que mediante resolución del órgano de mayor jerarquía de la cooperativa MADRE Y MAESTRA se incorporó en el ADN institucional los principios de RSE, logrando una nueva política institucional con misión y visión adecuadas a los lineamientos de RSE, lo cual permitió revelar las nuevas:

- a) Misión y Visión
- b) Políticas

- c) Decisiones
- d) Actividades
- e) Impactos conocidos y probables (sobre la triple dimensión ambiental, social y económica)

Considerando el Art. 78 de la Ley 393 sobre Relaciones de Comercio Transparente.

En este sentido se generó una política de comunicación de RSE, que en base a un proceso de sistematización de la información específica se puede transparentar hacia el ente regulador (ASFI) y los grupos de interés. Esto mediante reportes, calificación externa, certificación de la RSE, diagnósticos y actualizaciones de la página web institucional.

Código de Ética

Este lineamiento fue ajustado y actualizado en el marco de la RSE, toda vez que la cooperativa ya contaba con este instrumento para sus operaciones a cargo del Comité de Ética.

El nuevo código de ética contempla 4 aspectos principales:

- a) Los valores de respeto a las personas y al medioambiente.
- b) El Gobierno Corporativo.
- c) El compromiso de minimizar impactos.
- d) El código de conducta (concordante al ANEXO 4 del Reglamento de Protección del Consumidor)

Respeto

Para el cumplimiento de éste lineamiento la cooperativa MADRE Y MAESTRA ha desarrollado un proceso de identificación y priorización de los grupos de interés, así mismo ha realizado un compromiso de respetar sus intereses considerando sus inquietudes y reconociendo sus derechos. Todo esto en el marco de los aspectos social, ambiental y económico.

Cumplimiento de Leyes

La cooperativa MADRE Y MAESTRA se sujeta a todas las normas y leyes sectoriales que le competen y a las emanadas por el Estado Plurinacional de Bolivia, en este sentido se mantiene actualizada respecto a las modificaciones y nuevas disposiciones sectoriales.

Respeto a los Derechos Humanos

La cooperativa MADRE Y MAESTRA tiene la tradición de siempre cumplir y hacer cumplir los Derechos Humanos y la carta universal de Derechos Humanos correspondientes al área y competencia. Para ello ha incorporado un programa de formación continua que incluye en su línea temática aspectos de Derechos Humanos.

Calificación

La cooperativa viene cumpliendo este lineamiento desde la puesta en vigencia del Reglamento de RSE/ASFI en la gestión 2014, en la actualidad y conforme a normativa la cooperativa desarrolla al menos una calificación anual a través de agencias especializadas de calificación de RSE reportando a ASFI estas calificaciones junto al Informe de RSE.

Al presente, la cooperativa ya cuenta con una Calificación Certificada con nivel de aseguramiento “razonable” y no limitada concordante al estándar internacional de auditoría NIA.

ANEXOS

1. Informe Ejecutivo de Calificación de RSE 2017
2. Indicadores de RSE (Anexo 2 del Reglamento de RSE/ASFI)

Indicadores de RSE (Anexo 2 del Reglamento de RSE/ASFI)

ENTIDAD:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “MADRE Y MAESTRA LTDA”
PERIODO DE LA INFORMACIÓN:	GESTIÓN 2017

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresada en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Capacitaciones y asistencia técnica por intermedio de consultores especializados ESP+		
			Creación de políticas y normas internas para que se ejecute y se cumpla en todos los órganos de gobierno componentes del gobierno corporativo: <ul style="list-style-type: none"> • Asamblea de socios • Consejo de Administración • Consejo de Vigilancia • Gerencia General • Alta Gerencia • Gestión de buen Gobierno Corporativo 		
1B		Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	(Bs. 13.835,74/Bs. 257.278,86)	%	5,38
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Gerente	%	5
			Ejecutivos	%	6
			Operativos	%	7
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad	(Bs. 2.924,44/Bs. 2.000.-)	%	146,22

		supervisada y el salario mínimo nacional			
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		%	100
1T		Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento (agencia)	De 18 a 30 años	#	8
			De 31 a 60 años	#	31
			Varones	#	11
			Mujeres	#	28
			Oficina Central	#	31
			Agencia Campesino	#	6
			Agencia El Puente	#	2
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento (agencia)	3/39	%	7,69
			De 18 a 30 años	#	1
			De 31 a 60 años	#	2
			Varón	#	1
			Mujeres	#	2
			Oficina	#	3
3T	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento (agencia)	4 / 39	%	10,26
			De 18 a 30 años	#	1
			De 31 a 60 años	#	3
			Varones	#	2
			Mujeres	#	2
			Oficina Central	#	2
			Agencia Campesino	#	1

			Agencia El Puente	#	1
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	3 funcionarios de 39	%	7,69
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Consejeros	Hrs	20
			Gerencia	Hrs	20
			Operativos	Hrs	20
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Programa de formación continua ESP	#	1
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		%	100
1D		Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Consejeros de Administración	#
	Varones			#	3
	Mujeres			#	2
	Consejeros de Vigilancia			#	3
	Varón			#	1
	Mujeres			#	2
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	(Bs. 2.924,44 salario Varón / Bs. 2.935,84 salario Mujer)	%	99,63
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Sin datos		
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de	Capacitaciones		

		Derechos Humanos relevantes al negocio	La entidad cuenta con un Código de Ética y un Código de Conducta Financiera		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	No se realizó la medición	-	-
1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Se cuenta con un Manual de Reciclaje		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Sin datos		
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Manuales		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	Proyectos y contrataciones de servicios externos especializados		
1S		Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Capacitación, Información, Transparencia, Políticas.		
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Diagnósticos externos		
3S	Satisfacción del Cliente	Numero de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Sin datos	#	0
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Charlas de concientización por parte del Comité de RSE, y talleres de capacitación.		
2A		Gestión de residuos producto de los	Política de Reciclaje y venta de Papel y Thonners.		

		servicios y productos que prestan			
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Gastos en reforestación por parte del Comité de RSE plantado de Árboles. (Informe de RSE)		
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medioambiente	Sin datos		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Multa ASFI/Enero	Bs	Sin dato
			Multa ASFI/Marzo	Bs	Sin dato
			Multa ASFI/Junio	Bs	Sin dato