

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL DE LA  
GESTION 2017 DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CREDITO ABIERTA SAN  
MATEO LTDA.

*APROBADO POR EL  
CONSEJO DE  
ADMINISTRACION  
28/06/2018*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" Ltda.  
Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2017 de la Cooperativa

**Contenido**

I.	ANTECEDENTES.....	2
II.	LA RSE EN EL PLAN ESTRATEGICO.....	2
	2.1. Misión .....	2
	2.2. Visión.....	2
	2.3. Valores.....	3
III.	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE RSE .....	3
	3.1. Objetivo.....	3
	3.2. Políticas .....	3
	3.3. Resultados de las políticas.....	5
	3.3.1. Derechos humanos .....	5
	3.3.2. Medio ambiente.....	5
	3.3.3. Grupos de interés.....	5
IV.	IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE .....	5
	4.1. El Plan Estratégico.....	5
	4.2. Plan Anual de RSE .....	5
	4.3. Informe Anual de RSE .....	6
	4.4. Calificación Anual de Desempeño de RSE.....	6
V.	LA RSE EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
	5.1. Comité de RSE .....	6
	5.2. Responsable operativo de RSE .....	7
VI.	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LOS LINEAMIENTOS DE RSE.....	7

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" Ltda.  
Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2017 de la Cooperativa

## I. ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Mateo" Ltda., con más de 50 años de vida en el mercado financiero de los Valles Cruceños, por su naturaleza y fines sociales es una entidad que promueve en la población la economía solidaria; fue constituida en el marco de la Ley General de Sociedades Cooperativas, hoy Ley General de Cooperativas, obtuvo su licencia de funcionamiento y está regulada y supervisada por la Ley de Servicios Financieros y la normativa emitida por la autoridad de supervisión del sistema financiero (ASFI); sus actividades las desarrolla en la región con tres oficinas: Vallegrande, Mairana y Santa Cruz de la Sierra.

Con el propósito de mantener un crecimiento sostenible implementó formalmente la gestión de responsabilidad social empresarial a partir del año 2014; los resultados de las calificaciones efectuadas por una entidad independiente externa denominada **AESARATINGS**, reflejan los avances en cuanto a la implementación de la RSE en la Cooperativa. En la gestión 2014, se obtuvo una calificación global de 5,29; en la gestión 2015, la misma empresa independiente otorgó calificación global de 5,70 que determinan una relación adecuada de la Cooperativa con las partes interesadas en su Desempeño Social; en la gestión 2016, la Cooperativa fue calificada por la empresa **GREENCHOICE S.R.L.** que, en la escala de puntuación, fue calificada con "BB", que corresponde a un buen desempeño social y responsables prácticas sociales con probabilidad que logre metas sociales en proceso de desarrollo sostenible.

En el presente informe se describen el compromiso y las acciones de la Cooperativa en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) durante la gestión 2017, la misma que fue calificada por la empresa **GREENBRAND S.R.L.** que utiliza la misma metodología que la empresa de la gestión anterior. Asimismo, se aclara que la Empresa de calificación **GREENCHOICE S.R.L.**, el año 2017 cambió su denominación por **GREENBRAND S.R.L.**

## II. LA RSE EN EL PLAN ESTRATEGICO

En el plan estratégico reformulado, para el trienio 2016-2018 de la Cooperativa, se refleja su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial; aspectos que están establecidos en su Misión, Visión y Valores institucionales.

### 2.1. Misión

"Apoyar a socios, consumidores financieros y la comunidad en su esfuerzo por mejorar su nivel de vida, inculcando la cultura del ahorro sistemático, el crédito prudente y pago puntual de las obligaciones económicas".

### 2.2. Visión

"Institución financiera competitiva en armonía con su entorno social, económico y medioambiental en los VALLES CRUCEÑOS, con productos financieros apoyados con tecnología de información moderna, recursos humanos idóneos y eficiente gestión de riesgos".

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" Ltda.  
Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2017 de la Cooperativa

### 2.3. Valores

Para el logro de su visión se ha adoptado una filosofía de trabajo comprometida con los siguientes valores:

- **Integridad**  
Trabajar de manera honrada y transparente, siguiendo permanentemente las políticas y normativa, tanto internas como externas, facilitando el control y monitoreo del desempeño.
- **Compromiso**  
El enfoque diario del trabajo son los objetivos y metas de la Cooperativa, en solidaridad con la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- **Responsabilidad**  
Cumplimos con nuestro trabajo oportuna y puntualmente, reconociendo y respondiendo por las acciones y decisiones ejecutadas.
- **Vocación de Servicio**  
En la Cooperativa protegemos los intereses de socios, consumidores financieros, la comunidad y autoridades competentes, satisfaciendo sus necesidades profesionalmente y manteniendo un servicio de alta calidad.

### III. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y POLÍTICAS DE RSE

En el marco del Plan Estratégico 2016-2018, la cooperativa se trazó los siguientes objetivos y políticas para la gestión 2017

#### 3.1. Objetivo

Profundizar el sistema de gestión de RSE en la cultura de trabajo de SAN MATEO Ltda., y posicionar las bondades de la Entidad como Sociedad Cooperativa, su misión social en la economía familiar y la comunidad por inculcar la importancia del ahorro sistemático, el crédito prudente y el pago puntual de obligaciones.

#### 3.2. Políticas

El Consejo de Administración aprobó políticas sobre RSE como un compromiso voluntario asociado a la búsqueda de buenas prácticas empresariales, la promoción del comportamiento ético, el respeto por el medio ambiente, las buenas relaciones internas y con las partes interesadas, el aumento de la calidad de vida y el estímulo por los derechos básicos de las personas. Estas políticas están fundamentadas en los aspectos establecidos en el reglamento de RSE emitido por la Autoridad de Supervisión y comprenden:

1. Inculcar en la Cooperativa el respeto a los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" Ltda.  
Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2017 de la Cooperativa

2. Fortalecer el compromiso de la "Cooperativa San Mateo Ltda." con la sociedad, apoyando sus necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.
3. Actuar en las decisiones y operaciones de la Cooperativa, en el marco de los principios de responsabilidad, integridad y vocación de servicio establecidos en los valores institucionales.
4. Mantener comunicación abierta, como parte de la cultura organizacional, en las relaciones con la competencia y las partes interesadas.
5. Sostener condiciones laborales y de empleo que generen adecuado clima laboral, motiven la participación de los empleados en la gestión administrativa y en los beneficios, producto del cumplimiento de objetivos y metas, se incentive la capacitación, prácticas disciplinarias y seguridad laboral.
6. En la relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocar los servicios en función a la calidad, transparencia de información y educación financiera permanente, a través de los servicios.
7. Apoyar a la comunidad creando productos y servicios para sectores menos favorecidos que redunden en su desarrollo económico.
8. Practicar una gestión diligente y profesional al proporcionar información pertinente a socios, en las instancias que correspondan.
9. "La Cooperativa San Mateo Ltda." adquiere el compromiso de cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciar cualquier acto de este tipo, a través de los canales establecidos en la Entidad.
10. Actuar con equidad y veracidad en todos los negocios con proveedores, estableciendo estabilidad a cambio de calidad, competencia y seriedad en la provisión de productos o servicios y efectuar los pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión.
11. Actuar con respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando las actividades con un enfoque de servicio, que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en las localidades donde estamos trabajando.
12. Actuar con respeto ante las personas con capacidad diferente, en el marco de lo establecido en la normativa emitida para este fin.
13. Sostener una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la Cooperativa.
14. Anualmente se elaborará un informe de **RSE** donde se detallarán los resultados de la implementación de **RSE** en la Cooperativa y se comunicará a socios, clientes y otras partes interesadas, mediante su publicación en un sitio de fácil acceso en la página web de la Cooperativa.
15. Finalmente, se establece que la inobservancia, incumplimiento y/o transgresiones a estas políticas, serán sujetas a sanciones establecidas en la normativa interna y/o externa vigente.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" Ltda.  
Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2017 de la Cooperativa

**3.3. Resultados de las políticas**

Para la evaluación de la gestión 2017, la cooperativa contrató a la empresa **GREENBAND S.R.L** que son agentes de certificación y calificación de responsabilidad social corporativa; la metodología utilizada por esta empresa es similar a la de la empresa de la gestión anterior e incluye los indicadores establecidos por la **ASFI**, para evaluar **RSE**. A continuación se describen los resultados relacionados a derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.

**3.3.1. Derechos humanos**

La cooperativa, por su naturaleza social y atención con productos y servicios financieros, trabaja en el marco del respeto a los derechos humanos; la empresa calificadora recomienda que se genere una política especial para destacar ese reconocimiento de derechos humanos.

**3.3.2. Medio ambiente**

La cooperativa viene practicando, como parte de sus actividades diarias, acciones concretas sobre aspectos relacionados al uso óptimo de energía eléctrica, agua y papelería. En este aspecto, algunas debilidades que se identificaron en la calificación serán encaradas en la gestión de **RSE** del 2018.

**3.3.3. Grupos de interés**

En este aspecto la cooperativa continúa trabajando en generar mayor cobertura con los productos y servicios financieros promoviendo la educación financiera y apoyo a los adultos mayores.

Una recomendación importante de la calificadora es que se deben establecer estrategias de sondeos periódicos sobre los grupos de interés para priorizar sus expectativas.

**IV. IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE LA GESTION DE RSE**

Para la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa se desarrollaron las siguientes herramientas de gestión:

**4.1. El Plan Estratégico**

El plan estratégico 2016 -2018 refleja el compromiso de la Cooperativa con la RSE para su sostenibilidad a largo plazo.

**4.2. Plan Anual de RSE**

Anualmente, en el marco del plan estratégico, se aprueban y ejecutan planes de RSE en base a las directrices básicas y recomendaciones efectuadas por las calificadoras.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" Ltda.  
Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2017 de la Cooperativa

**4.3. Informe Anual de RSE**

Como parte de la implementación y seguimiento de los resultados de los planes anuales de RSE, la Cooperativa elabora su informe de gestión, el mismo que le proporciona los insumos para la próxima gestión.

**4.4. Calificación Anual de Desempeño de RSE**

La calificación anual de desempeño de RSE es el instrumento que le permite a la Cooperativa orientar sus acciones hacia su sostenibilidad.

Los últimos cuatro años, desde 2014 hasta la gestión 2017, la Cooperativa recibió una Calificación de Desempeño con opinión independiente y desde una perspectiva especializada. Los resultados de esas evaluaciones establecen que la cooperativa está progresando en la implementación de RSE en el marco de su actividad de intermediación financiera, presentándose algunas debilidades en la gestión 2017 que serán subsanadas en el 2018.

V.

**LA RSE EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

A partir de la gestión 2013, año en el que se inicia la formalización de la RSE en los planes y la estructura organizacional de la Cooperativa, que es coherente con los principios cooperativistas sobre su interés por la dignificación de la persona humana y la colectividad, el Consejo de Administración creó el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y una instancia operativa denominada Unidad de Mercadeo, RSE y Punto de Reclamo.

**5.1. Comité de RSE**

El Comité de RSE tiene el propósito de desarrollar, de manera específica, las actividades relacionadas a la gestión de la RSE, elevando propuestas para su aprobación en el Consejo de Administración.

Las actividades del Comité, en cuanto a RSE, están relacionadas con los siguientes objetivos de la Cooperativa:

- a) La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial que oriente la cultura organizacional de la Cooperativa hacia una gestión socialmente responsable, incorporando los aspectos económicos, sociales y medioambientales en su crecimiento y desarrollo sostenible.
- b) La gestión de los Fondos de Educación y Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, para proporcionar el mayor bienestar social al socio y la colectividad, en el marco de la Legislación vigente<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ley de Servicios Financieros, Ley General de Cooperativas y Estatuto de la Cooperativa

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" Ltda.  
Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2017 de la Cooperativa

### 5.2. Responsable operativo de RSE

Este responsable es la instancia operativa que lidera todos los procesos necesarios para el desarrollo de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa; específicamente, estas funciones recaen en el responsable de mercadeo que trabajará bajo la supervisión directa de la Gerencia General.

Las funciones principales asignadas a esta instancia operativa son:

1. Velar por el cumplimiento de las políticas y planes aprobados por el Consejo de Administración, en cuanto a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa
2. Presentar, en reuniones con la Gerencia y/o el Consejo de Administración, una propuesta de plan anual, el inventario de iniciativas de Responsabilidad Social, el diálogo con los grupos de interés y la categorización de riesgos sociales y ambientales.
3. Asesorar, tanto a la Gerencia como al Consejo de Administración, en asuntos relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial.
4. Instruir, delegar, asignar tareas, etc., a través de la Gerencia General, a los funcionarios e instancias involucradas en la gestión de la RSE, la ejecución de labores operativas para el diagnóstico, ejecución del plan, la calificación y la generación de reportes sobre RSE que permitan el monitoreo y control.

## VI. EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

La Cooperativa San Mateo Ltda. está implementando los lineamientos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero respecto a la gestión de RSE, habiendo desarrollado los últimos cuatro años políticas, planes y actividades tendientes a su sostenibilidad a largo plazo

La empresa GREENBRAND S.R.L. contratada para la calificación por la gestión 2017, otorgó una calificación de **B-** que en la escala de puntuación corresponde a razonable desempeño de responsabilidad social y prácticas responsables y alineamiento parcial con metas de desarrollo sostenible. Los resultados de esta calificación, detallados según sus componentes, son parte integrante del plan de RSE de la Cooperativa para la gestión 2018.

### POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACION:

**PRESIDENTE:** Raúl Calzadilla Cortez  
**VICEPRESIDENTE:** Germán Borda Avila  
**SECRETARIA:** Ma. Teresa Santa Cruz Talamás  
**VOCAL TITULAR:** Jose Justo Cárdenas Suarez  
**VOCAL TITULAR:** Odilio Valverde Caberos