

CATEDRAL DE TARIJA LTDA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA



INFORME DE RSE

2017

Aprobado por el Consejo de Administración en fecha 28 de junio de 2018,
según Resolución N° 018/2018

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. Cuadro de Cumplimiento de Objetivos y Resultados de las Políticas de Derechos Humanos, Medioambiente y Grupos de Interés.....	6
5. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE.....	9
6. Descripción del cumplimiento de los lineamientos de RSE.....	9

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 “CATEDRAL DE TARIJA” LTDA

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

La cooperativa Catedral de Tarija cuenta con una planificación estratégica quinquenal misma que se encuentra en proceso de elaboración 2018-2022, en la cual se está incorporando 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

“Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta más competitiva en el departamento de Tarija, con capital institucional sólido, solvencia y crecimiento permanente, con eficiencia operacional que genere fidelidad y confianza que nos permita una mejor atención a nuestros socios y clientes, promoviendo un desarrollo equilibrado entre los ámbitos social, económico y ambiental, y una relación armónica con las partes interesadas”

Nuestra Visión

“Somos una entidad financiera no bancaria sólida y solvente, que fomenta el ahorro sistemático, canalizando recursos dirigidos a satisfacer las necesidades financieras de nuestros socios y clientes para mejorar su nivel de vida en un entorno sustentable”

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.

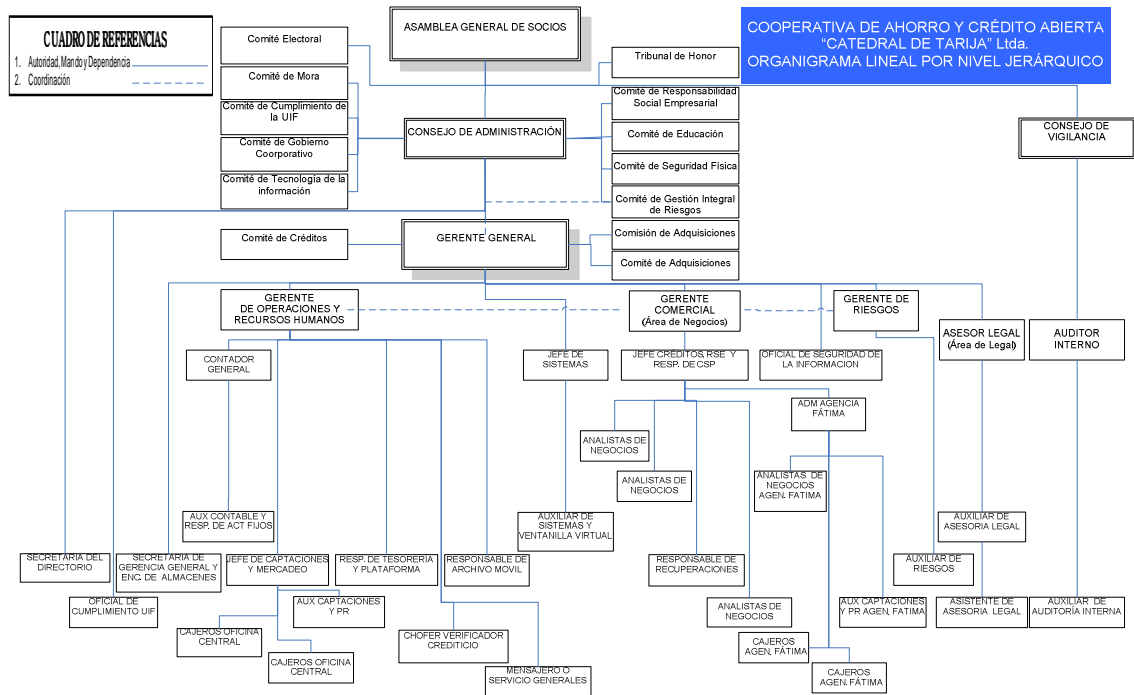
2. Forma de implementación de la gestión en la estructura

En el ámbito orgánico, la cooperativa ha creado por resolución del órgano jerárquico el Comité de RSE, integrado por un representante del Directorio, Gerencia General, Asesoría Legal y una funcionaria de Operaciones.

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



A partir de la gestión 2017 se nombró a la encargada de ejecución de RSE mediante Resolución de la Junta de Administración. Cuya principal función y responsabilidad es: Realizar la gestión de RSE conforme a normativa ASFI/RSE, bajo el control del comité de RSE.



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:

- El giro de negocio, en función a los fines específicos del Cooperativismo de Ahorro y Crédito Abierta.
- La cultura organizativa.
- Las líneas estratégicas establecidas en el Reglamento de RSE/ASFI.
- 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. Cuadro de Cumplimiento de Objetivos y Resultados de las Políticas de Derechos Humanos, Medioambiente y Grupos de Interés.

OBJETIVOS		ACTIVIDAD	INDICADOR	META PARA LA GESTIÓN 2017	RESULTADO AL FINAL DE GESTIÓN
Relativos al Medioambiente	Reducir el consumo de	Se desarrollará un Taller de concientización a	Diferencia de consumo Kw/Hr por	Reducir un porcentaje de 5%	3.368Kw/hr



	energía eléctrica	desarrollarse mediante ESP (Eficiencia energética)	gestión	Kw/hr	
		Cambio de focos comunes por luminarias de bajo consumo (led)	Cantidad de luminarias cambiadas	50 luminarias	50 luminarias
	Reducir el consumo de papel	Se implementará un instructivo de Gerencia para reutilizar la papelería a dos caras, así como reutilizar la papelería con fallas de impresión.	Instructivo	Reducir un 2% en el consumo de papel	171.576.01
	Implementar un estándar de certificación para la verificación y transparencia de la gestión de RSE y su mejora continua.	Se acreditará al estándar ESP (Environmental Support Program), para la verificación y transparencia de la gestión de RSE hacia los públicos de interés certificando los compromisos de Responsabilidad en el desarrollo sostenible y la Mejora Continua.	Póliza de Certificación y actualizaciones ESP	Obtener la certificación 2017	Se obtuvo el Refrendo de Certificación 2017 de la Póliza ESP # 007/2017
	Fomentar el transporte en bicicleta tanto para los colaboradores como para los clientes y socios	Se adquirirá e implementará un parqueo especial para bicicletas	parqueo – estacionamiento	5 estacionamientos	0
	Desarrollar la gestión de	Se implementará un programa de gestión de	Instructivo	Separación de residuos	0



	residuos	residuos			
		Se desarrollará un manual para la gestión de residuos	Difusión interna del manual	Separación de residuos	0
Relativos a los Derechos Humanos	Difundir y socializar internamente el Reglamento de RSE/ASFI	Se desarrollará un taller específico	Dependientes de la cooperativa	90% de los colaboradores	Se difundió en la página interna de la Cooperativa
	Difundir y fomentar los Derechos Humanos	Se realizará un taller sobre derechos humanos relativo a aspectos pertinentes a la cooperativa	Desarrollo del taller	1 taller	Se desarrolló un taller de Derechos de los Consumidores Financieros con participación de 50 colaboradores
	Aquellos relativos a la Función Social de los Servicios Financieros				
Relativos a los Grupos de Interés	Fortalecer la gestión de RSE	Se desarrollarán talleres de RSE	Cantidad de participantes	30 participantes	37 participantes (funcionarios internos de la cooperativa)
	Evaluar permanente a los Grupos de Interés.	Se realizará un diagnóstico de identificación, priorización y conocimiento sobre los grupos de interés	Diagnóstico	Un informe	En la gestión 2018 se realizará el diagnóstico



		Se elaborará los reportes reglamentarios ante ASFI	Informe	Reporte/ASFI	Cumplimiento de la norma
		Se someterá a Calificación del desempeño de RSE	Informe ejecutivo de Calificación	Calificación correspondiente a la gestión 2017	Cumplimiento de la norma
	Rendir cuentas, revelar y comunicar las actividades e impactos.	Se actualizará la página web con notas y comunicados de las actividades y resultados de la gestión de RSE.	No de actualizaciones	4 actualizaciones	4
		Se incluirá en la web: 1. El Sello Verde de certificación de RSE 2. Los Informes de RSE/ASFI 3. La Calificación de RSE	Visibilizar el sello de certificación, el informe de RSE y la calificación de RSE	Actualización	Se actualizó la póliza de certificación ESP 2017
	Relativos al Código de Ética y Conducta.				

5. 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 una encargada de RSE con funciones específicas y asignación 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.

6. 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 Catedral de Tarija 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 Catedral de Tarija 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 Catedral de Tarija 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 Catedral de Tarija 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 “CATEDRAL DE TARIJA LTDA”
PERIODO DE LA INFORMACIÓN:	31 de diciembre de 2016 al 31 de diciembre de 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	Se desarrollaron talleres de capacitación y asistencia técnica por intermedio de consultores especializados ESP+	Cantidad	1
1B	Brecha Salarial	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		%	1.49
2B		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		%	7



		todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)			
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		%	1.15
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		%	100
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Empleados entre 20 años a 40 años de edad	Cantidad	10
			Empleados entre 41 años a 60 años edad	Cantidad	28
			Empleados mayores a 60 años de edad	Cantidad	1
			Empleados del género femenino	Cantidad	18
			Empleados del género masculino	Cantidad	21
			Empleados nacidos en el departamento de Tarija	Cantidad	27
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Contrataciones entre 20 a 40 años de edad	%	87
			Contrataciones entre 41 a 60 años de edad	%	10
			Contrataciones a personas mayores de 60	%	3
			Contrataciones del sexo femenino	%	46
			Contrataciones del sexo masculino	%	54



			Contrataciones a personas del departamento de Tarija	%	69
			Contrataciones a pers. Que no son de Tarija	%	31
3T		Rotación media de empelados desglosados por grupo etario, género y departamento	Entre 20 años y 40 años	%	50
			Del sexo femenino	%	50
			Del sexo masculino	%	50
			Rotación de personas del Dpto. De Tarija	%	40
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados		%	0
1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Gerencia Operativos Asistentes	Cantidad Cantidad Cantidad	20 30 30
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Se desarrolló el Programa modular de Formación Continua de los trabajadores.	Programas	1
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional		%	50
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	Mujeres Hombres Entre 20 a 40 años Más de cuarenta años	Cantidad Cantidad Cantidad Cantidad	1 4 2 3
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría		%	1



		profesional			
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)	Se realizó una contribución de maquinaria y herramientas de carpintería al penal de Morros Blancos con objeto de promover la producción y la reinserción social.		
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Se desarrollaron talleres de capacitación al personal de la cooperativa en sus distintos niveles jerárquicos en Derechos Humanos mediante la consultora Green Choice SRL		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	La cooperativa aún no ha desarrollado este indicador	-	-
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Política de Reducción de consumo de energía eléctrica. 2. Política de Reducción del consumo de papelería. 3. Política de Certificación para: 		



			<ul style="list-style-type: none"> a. Verificación y transparencia de la gestión. b. Control y mejora continua. 4. Fomento del transporte en bicicleta. 5. Fortalecimiento de la gestión de RSE. 6. Difusión y Socialización interna del Reglamento RSE/ASFI. 7. Política de gestión de residuos. 		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Este aspecto se encuentra en proceso de estudio.		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Se está en un proceso de diseño de Políticas y manuales internos.		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	La cooperativa se encuentra en proceso de estudio de propuestas externas para la ejecución de programas especiales de educación financiera hacia los grupos meta con énfasis del área		



			rural.		
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes			
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	La cooperativa contempla un sistema de encuestas de satisfacción.		
3S		Numero de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Número de reclamos Reclamos resueltos	Cantidad %	10 100%
1ª	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	En éste aspecto se ha implementado una política específica para el ahorro y eficiencia energética. Al efecto se realizó el cambio inicial de bombillas incandescentes por luminarias led, como también se impartieron talleres de eficiencia energética orientados a los trabajadores de todos los niveles.		
2ª		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	La Gestión de residuos aún no se la puede implementar de manera adecuada, toda vez que la Empresa Municipal de Aseo y Recojo de Basura aún no cuenta con un sistema de reciclado o separación de residuos.		



			Sin embargo se está planificando un sistema de Gestión del RAE (residuos electrónicos), y un sistema de alianzas estratégicas para el reciclado de papel y plásticos.		
3ª		Desglose de los gastos e inversiones ambientales			
4ª		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medioambiente	La cooperativa se encuentra en proceso de estudios para este ámbito.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Monto total de sanciones monetarias Número Sanciones no monetarias	Bs Cantidad Cantidad	16.100 5 1

Lic. Isabel Meriles Gareca
RESPONSABLE DE R.S.E.

Lic. Claudio Alarcón Tórrez
GERENTE GENERAL

