

MEMORIA ANUAL 2014, DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION

Dentro de las tendencias modernas debemos señalar como una muy sobresaliente, por la nobleza de su contenido, a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, que ha dado raíces profundas dentro de las prioridades de la Cooperativa.

La RSE como tal, podemos enfocarla desde tres puntos de vista, el primero, la relación que las empresas deben tener con las personas que se encuentran en su entorno, es decir, de la sociedad misma en su conjunto, pero con especial atención aquellas que tienen influencia en el ámbito en que las organizaciones desarrollan su actividad; en segundo lugar, la responsabilidad que las instituciones deben adoptar con el medio ambiente, tema que ha tomado importancia porque se ha llegado a entender la implicación que existe entre el desarrollo de la sociedad actual con el ecosistema; y en tercer lugar, el aspecto económico, que es el respaldo al accionar de la gestión sustentable.

Es grato poner a su consideración la Primera Memoria de RSE del período enero a diciembre de 2014, conscientes de nuestra realidad y fieles a nuestros principios asumimos el reto e iniciamos nuestra gestión 2013, adoptando metódicamente como práctica institucional los principios de la RSE que sin duda llevará a la Cooperativa a permanecer en el tiempo, como una entidad humana que busca el acercamiento directo con sus grupos de interés.

Tenemos 53 años de servicio a la colectividad, nacimos para atender a personas sin posibilidades de financiamiento en el sector bancario, la razón de ser de una Cooperativa de Ahorro y Crédito son sus socios; por consiguiente, la labor de la cooperativa, desde su creación, ha sido apoyar a miles de familias para que a través de los servicios que ofrecemos puedan incrementar su economía y mejorar sus condiciones de vida.

Estamos conscientes que el accionar de nuestra Cooperativa tiene un importante impacto social, dado el segmento al que está dirigida, requiere de servicios con alto sentido humanístico; nos ponemos en la posición de los socios, como de la comunidad en general, con el fin de tener claro sus intereses y expectativas y dar un trato justo para retribuir a la sociedad parte de lo que ella nos brinda, que solo trabajando de la mano lo lograremos.

Al adoptar los principios de la Responsabilidad Social Empresarial hemos profundizado en nuestras políticas y actividades: la protección de los derechos humanos, los valores éticos y de transparencia, la no discriminación al empleo, la disminución de la pobreza, la igualdad de género y el cuidado del ecosistema, que, sumadas a la constante obediencia de la Ley, nos lleva a que cada día se reconozca el esfuerzo desplegado y gocemos de mayor confianza de nuestros socios, proveedores, colaboradores y comunidad en general, pues siempre nos empeñamos en ser una Institución eficiente, sólida y con conciencia social, que orienta sus voluntades en beneficio del ser humano, porque tenemos claro que no se puede separar lo financiero de lo social y el medio ambiente, debe ser manejado como un todo.

Estamos muy complacidos de presentar esta Primera Memoria, que es el punto de partida para año tras año ir informando a nuestros grupos de interés el desempeño de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Limitada, pues sabemos que cada día nos corresponde una mayor responsabilidad frente a la sociedad en el campo financiero, social y de cuidado de la naturaleza.

Nuestra Misión:

Ofrecer a nuestros socios calidad en servicios financieros otorgándoles seguridad en sus ahorros y apoyando su crecimiento económico y personal mediante el financiamiento de sus necesidades en condiciones favorables, con el fin de mejorar su nivel de vida y convivir con armonía con el entorno social, ambiental y económico, comprometidos con nuestros socios, clientes, funcionarios y el ente regulador que nos supervisa.

Nuestra Visión:

Ser una cooperativa sólida en constante crecimiento, socialmente responsable, transparente y confiable, brindando servicios financieros para contribuir al éxito de sus socios, clientes, funcionarios y la comunidad.

Nuestra Filosofía:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced es una cooperativa, con experiencia y prestigio, que conserva las tradiciones de ser la pionera en el Cooperativismo de ahorro y crédito en Bolivia, al mismo tiempo que se renueva convirtiéndose en una institución moderna, equipada de un sistema informático con tecnología de punta y con todas las comodidades para sus socios y clientes.

Los socios y clientes son la razón de ser de la cooperativa, quien les ofrece tranquilidad y seguridad para sus ahorros, así como los apoya en su crecimiento económico y personal mediante el financiamiento de sus necesidades.

La cooperativa procura satisfacer las exigencias de sus socios y clientes mediante servicios personalizados.

Los funcionarios son el pilar estratégico de la organización, encontrando en la cooperativa la confianza para su desarrollo y la exigencia por una vocación de servicio.

NUESTROS VALORES

Liderazgo: Guiar a la Cooperativa a seguir sus objetivos con responsabilidad hacia el País, clientes, socios y empleados; tener una visión clara y saber implementarla con éxito; construir una cultura de valor y aprendizaje permanente e implementarla en el trabajo diario.

Transparencia: Total apego a las leyes, regulaciones y políticas; justicia y equilibrio entre socios, empleados, clientes y proveedores; acciones encaminadas al cumplimiento de la ética, moral y buenas costumbres.

Humildad: Es la virtud que consiste en el conocimiento de sus propias limitaciones y debilidades y en obrar de acuerdo con ese conocimiento; es vivir sin pretensiones, siempre pensando que no somos más importantes que los demás.

Solidaridad: La solidaridad es el vínculo que nos une entre compañeros y con los grupos menos favorecidos, de modo que el bienestar de los unos determina el de los otros.

Compromiso: Disciplina y entrega, sentir el negocio como propio, actitud positiva y profesionalismo. Enfoque al Logro: Eficiencia en el desempeño; orientación comercial en base a resultados con responsabilidad social; resultados con desarrollo profesional, reconocimiento y recompensa; competitividad con honestidad e integridad.

GRUPOS DE INTERÉS



ACTIVIDADES IMPLEMENTADAS:

1. CAMPAÑA "MI PRIMER AHORRO" VISITA A COLEGIOS con el objetivo de incentivar a temprana edad a los niños de manera que no se pierda la tradición del chanchito como alcancía de ahorros, promover el valor del ahorro como fundamental para solventar su economía a futuro.
2. PROGRAMA "ASI SE HACE -LA MERCED" Invitar a socios de microcréditos a comparecer a nuestras oficinas y participar de una capacitación participativa con el fin de guiarlos para que tengan éxito en sus emprendimientos y conozcan herramientas básicas contables y nociones generales acordes con la actual coyuntura económica del país.
3. CAPACITACIÓN GENERAL A FUNCIONARIOS con el objetivo de transmitirles estrategias propias de la gestión, promover la participación de todos y lograr un cambio de mentalidad con un nuevo enfoque de Responsabilidad Social.

4. PROGRAMA DE RECICLAJE KIMBERLY mantener un convenio en forma permanente con la Papelera Kimberly en el programa "Recíclame cumple tu papel" con el objetivo de reciclar todo el papel desechado en nuestras oficinas y donar los recursos generados a los niños del hospital oncológico.
5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES ser Socialmente Responsables y preocuparnos continuamente con el grado de satisfacción de socios y clientes por los servicios recibidos, evaluar e identificar oficinas en las que sea necesario algún cambio para elevar dicho nivel de satisfacción.
6. SALUD PREVENTIVA "CON SALUD PUEDES TODO" Preocupados con la familia de nuestros funcionarios y cuidar continuamente de la salud realizando diagnósticos preventivos, promoviendo nuevos y mejores hábitos como la práctica del deporte en gimnasios.
7. PROGRAMA DE REFORESTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ÁREA VERDE "AIRE PURO" conscientes de la necesidad de preservar algunas especies de árboles clasificados por la ABT como en extinción, buscamos realizar acciones de plantar plátanos de estas especies en áreas verdes públicas.
8. CAPACITACIÓN SOBRE JUBILACIÓN preocupados con el futuro de nuestros funcionarios, buscamos transmitir conocimientos que ayuden a la toma de decisiones sobre la jubilación de cada funcionario, además ofertar productos de las aseguradoras que mejoran esa condición de jubilación a futuro.
9. PROGRAMA DE PASANTÍAS aceptar que jóvenes estudiantes universitarios, que necesitan adquirir experiencia y además tener la oportunidad de conseguir su primer empleo en nuestra Institución, bajo la modalidad de contratos de Pasantías.
10. BOLETIN - "SOMOS LA MERCED" informar mensualmente a todos nuestros funcionarios sobre temas diversos y novedades dentro de la Cooperativa.
11. CAMPAÑA DE DONACIÓN "ABRE TU CORAZÓN" no se trata de filantropía, lo enfocamos a que nuestros funcionarios tomen conciencia y abran su corazón para entender la necesidad de otras personas más necesitadas como niños en hogares, ancianos abandonados, jóvenes en recuperación por drogas y alcohol, damnificados por desastres naturales como inundaciones, etc.
12. SEÑALETICAS con el objetivo de informar y educar en forma permanente, se tienen señaléticas que exhiben y promueven el uso racional de recursos naturales que están en escasez como agua, energía eléctrica y papel.
13. VOLANTES material promocional impreso con el objetivo de distribuir masivamente y transmitir información educativa de Responsabilidad Social.
14. CUÑA RADIAL se publicaron cuñas radiales en radios locales y en provincias, con información de RSE y reflexiones importantes para tomar conciencia de la importancia de la gestión.

15. APOYO INSTITUCIONAL A LA TAHUCHI, Apoyo incondicional en forma anual al Proyecto Escuela de Futbol Tahuichi Aguilera, que busca evitar que los niños y adolescentes caigan en el uso de drogas y del alcohol.
16. CAMPAÑA DE AHORRO DE ENERGIA "RACIONA TU AIRE", conscientes de la necesidad del ahorro de energía eléctrica ya que es generada con recursos no renovables.

ACTIVIDADES Y PROYECTOS A REALIZAR

1. "MI PRIMER AHORRO" CAMPAÑA DE VISITA A COLÉGIOS
2. CLUB DE BENEFICIOS "FAMILIA LA MERCED"
3. "ASI SE HACE -LA MERCED" PROGRAMA DE CAPACITACION A SOCIOS
4. CAPACITACIÓN EN RSE A TODOS FUNCIONARIOS
5. "RECÍCLAME" PROGRAMA DE RECICLAJE DE PAPEL KIMBERLY
6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES
7. "CON SALUD LO PUEDES TODO" CAMPAÑA DE SALUD PREVENTIVA
8. "AIRE PURO" PROGRAMA DE REFORESTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES
9. "CANAL ABIERTO" PROGRAMA COMUNICACIÓN INTERNA
10. CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE JUBILACION
11. PROGRAMA DE PASANTIAS
12. BOLETIN - "SOMOS LA MERCED"
13. PROGRAMA DE DONACIONES VOLUNTARIAS
14. CAMPAÑA VIDA SANA - BECAS PARA EL GIMNASIO
15. BUZÓN DE SUGERENCIAS
16. MONITOREO DE REUNIONES DE RSE EN DIFERENTES ÁREAS
17. CAMPAÑA DE AHORRO DE ENERGIA ELÉCTRICA
18. PROGRAMA DE APOYO AL DEPORTE - TAHUCHI
19. IMPORTANCIA SOBRE EL ROL DE ASFI
20. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RSE
21. PRESUPUESTO Y CONTROL PRESUPUESTARIO DE RSE

Gracias al compromiso y a los esfuerzos realizados durante el último año, la implementación de la gestión de RSE sigue un proceso de mejora continua, se ha podido avanzar en la relación con nuestros grupos de interés y creativamente se han generado ideas y estrategias sostenibles para nuestra institución.

Creemos firmemente estar en el camino correcto, lo que nos llena de satisfacción y nos motiva a seguir con más entusiasmo.

Dr. Bernardo Cadario Castedo
Presidente Consejo de Administración