

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Concluimos con mucho orgullo un año más de una gestión de noble contenido, cumplimos nuestro objetivo de afirmar las estrategias propuestas para esta gestión, sabemos que es largo el camino y exigen un cambio de mentalidad, enfoque y consciencia social, pero seguimos perseverantes en el cambio considerando la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en nuestras prioridades de planificación estratégica.

Es grato poner a su consideración la Memoria de RSE del período enero a diciembre de 2015.

En nuestra gestión nos preocupamos a mantener una estrecha relación con las personas que se encuentran en nuestro entorno, nuestros clientes, socios y funcionarios, y divulgar y dar a conocer la importancia de la regulación y supervisión de la ASFI, ya que ser supervisados y regulados por ASFI, representa una tranquilidad para nuestros socios.

Diseñamos estrategias de RSE dirigidas a brindar apoyo a las familias de nuestros socios, mediante acuerdos con empresas que otorgan descuentos y se suman a nuestro programa de RSE mostrando un perfil de ayuda a nuestros socios como principio de RSE que, sin duda, nos llevará a continuar en el tiempo como una entidad humana que siempre buscó el acercamiento directo con sus grupos de interés, como lo venimos haciendo desde hace más de 54 años.

El logro de nuestro objetivo de acuerdo a nuestras políticas establecidas para la gestión de RSE, nos llena de satisfacción ya que divulgamos la valiosa información que es necesaria para informar y educar a todas las personas sobre los derechos humanos, preservación del medio ambiente racionando los recursos naturales, este proceso sin duda es muy importante en el cambio de mentalidad que requiere el proceso de adquirir conciencia social y consecuentemente adquirir una imagen de persona o empresa socialmente responsable.

Reiteramos, tenemos 54 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, nuestra labor en estos años 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 Institución 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, solo trabajando de la mano lo lograremos.

Mantenemos los principios de la Responsabilidad Social Empresarial en nuestras políticas y actividades, de acuerdo a nuestra realidad económica: 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.

En la gestión 2015 nos enfocamos principalmente en mantener nuestras estrategias y acciones definidas, de manera que conseguimos lograr nuestro objetivo y estamos seguros

que en la gestión 2016 podremos ampliar nuestra gestión de RSE, nuestra estrategia es promover la participación de todas las áreas de la Cooperativa y la realización de Comités de RSE en cada una de ellas en forma trimestral, información que se consolida en el Departamento de Marketing que depende de la Gerencia Comercial.

Nuestra Institución está empeñada en orientar los esfuerzos para el fortalecimiento permanente de los grupos de interés, enfocados a privilegiar su calidad de vida, preservar el ecosistema, adaptar los productos y servicios a las necesidades de sus socios/clientes, impulsando su desarrollo y de la comunidad.

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 Merced es una cooperativa de ahorro y crédito, 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 a futuro 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.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Como Cooperativa buscamos siempre mejorar la satisfacción de los socios, clientes internos y externos.

Empezar mayor comunicación con nuestros grupos de interés que permitan conocer de cerca sus intereses y expectativas, entendiéndose como tales las alternativas de mejora en pos de fomentar una relación de lealtad a largo plazo.

Dirigir a la Cooperativa hacia el desarrollo sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial con la ayuda de herramientas técnicas de Administración y Gestión, y bajo la regulación de ASFI.

Mejorar el índice de satisfacción al cliente ha sido permanente preocupación conocer cuán satisfechos están nuestros socios y clientes acerca del servicio que reciben.

Alcanzar un alto desempeño financiero para permanecer en el tiempo y ofrecer un eficiente servicio a nuestros socios, el manejo y gestión de los recursos financieros de la Cooperativa es una de las actividades diarias que la llevamos con especial cuidado, esfuerzo y, sobre todo, con transparencia.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA MERCED

Nuestras políticas han sido creadas bajo los preceptos de transparencia de la información, relaciones de largo plazo, a través de una minuciosa administración de los recursos financieros, que siempre benefician a los grupos de interés.

Nuestra Institución consciente de la valoración de la persona elemento clave presente en todos grupos de interés, define sus políticas en el ámbito social que engloban una serie de aspectos relevantes para el desarrollo del ser humano, para quienes están dirigidos nuestros mayores esfuerzos, en busca de un desarrollo integral y de equidad social.

Consideramos pilar fundamental de la Responsabilidad Social Empresarial el generar valor para el medio ambiente como el cuidado y preservación del ecosistema, en la medida que apliquemos nuestras políticas, estaremos salvaguardando que las futuras generaciones disfruten de una naturaleza viva, que garantice un ambiente sano de respeto mutuo entre la naturaleza y el hombre.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Trabajamos intensamente en conseguir vínculos cada vez más estrechos con nuestros grupos de interés, de manera que avancemos a paso firme en nuestro objetivo de transmitir beneficios sustentables para los grupos de interés que tenemos definidos. Mantenemos como grupos de Interés a FUNCIONARIOS, SOCIOS, CLIENTES y ENTE REGULADOR (ASFI), sin descuidar el enorme compromiso MACRO que es dedicar esfuerzos a preservar el MEDIO AMBIENTE y EL BIENESTAR DE NUESTRA SOCIEDAD.

Gracias al compromiso y a los esfuerzos realizados durante el último año, el proceso de implementación de la gestión integral de RSE sigue un modelo de mejora continua, en el que principalmente tengamos como objetivo afianzar las estrategias propuestas para recién proponer nuevas, 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, nos llena de satisfacción al haber cumplido con nuestro objetivo para la gestión de RSE, evaluamos como muy nobles los lineamientos a los cuales hemos dirigido esfuerzos y nos motiva a seguir con el entusiasmo de siempre.

Santa Cruz, febrero 2016

Dr. Bernardo Cadario Castedo
Presidente Consejo de Administración