

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESCRITA DESDE
COPROCENVA® - COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO- A PARTIR DE
LA HERRAMIENTA INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA
COOPERATIVAS DE USUARIOS/ASOCIADOS®**

ISADORA PERDOMO BRAVO

Universidad del Valle
Facultad de Ciencias de la Administración
Programa Académico de Administración de Empresas
Santiago de Cali
2013

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DESCRITA DESDE
COPROCENVA® - COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO- A PARTIR DE
LA HERRAMIENTA INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA
COOPERATIVAS DE USUARIOS/ASOCIADOS®**

ISADORA PERDOMO BRAVO

Trabajo de grado para optar al título de
Administradora de Empresas

Asesor: Andrés Ramiro Azuero Rodríguez

Universidad del Valle
Facultad de Ciencias de la Administración
Programa Académico de Administración de Empresas
Santiago de Cali
2013

Nota de aceptación:

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Santiago de Cali, 16 de mayo de 2013

A mi esposo
por la paciencia, apoyo y comprensión
en el transcurso de este proceso.

A Dios
por permitirme hacer
un sueño realidad

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Profesor Andrés Ramiro Azuero R. de la Facultad de Ciencias de la Administración por haber inculcado en mí, desde sus clases, el interés por la Responsabilidad Social, por el apoyo, la asesoría brindada y sus valiosos aportes en este trabajo.

A Coprocenva Cooperativa de Ahorro y Crédito, por permitirme indagar en aspectos internos de la organización.

A todos y cada uno de mis compañeros de estudio, que hicieron de este transitar académico un recorrido bastante enriquecedor.

A mi familia, por el apoyo constante en el logro de mis metas.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	10
1. PROBLEMA	13
1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	13
1.1.1. Antecedentes	13
1.1.2. Formulación	18
1.2. OBJETIVOS	19
1.2.1. Objetivo General	19
1.2.2. Objetivos Específicos	19
1.3. JUSTIFICACIÓN	20
1.4. DISEÑO METODOLÓGICO	22
2. MARCO REFERENCIAL	27
2.1. MARCO TEORICO	27
2.1.1. Definición de Responsabilidad Social Empresarial	27
2.1.2. Stakeholders o Grupos de interés	46
2.2. MARCO CONTEXTUAL	48
2.2.1. Historia del cooperativismo	48
2.2.2. Marco legal de la Economía solidaria en Colombia	55
2.2.3. Alianza Cooperativa Internacional –ACI-	57
2.2.4. Reseña histórica de Coprocenva	63
3. RESULTADOS	68
3.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL	68
3.1.1. Dimensión: Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa	70

	Pág.
3.1.2. Dimensión: Público interno	83
3.1.3. Dimensión: Medio Ambiente	96
3.2. PLAN DE ACCIÓN	103
4. CONCLUSIONES	113
5. RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS DIGITALES	118

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Liderazgo de las Cooperativas de actividad financiera del Valle del Cauca en el ámbito nacional	11
Ilustración 2. Proceso del Enfoque Cualitativo de Investigación	22
Ilustración 3. Estructura del Cuestionario	25
Ilustración 4. Red de la Responsabilidad Social de las Américas	33
Ilustración 5. Relación entre los Principios Cooperativos y la Siete Dimensiones de la RS.	41
Ilustración 6. Temas Claves de la RSE.	43
Ilustración 7. Estructura funcional	67
Ilustración 8. Distribución actual de trabajadores de Coprocenva	88

RESUMEN

El presente trabajo describe el cumplimiento de Coprocenva® Cooperativa de Ahorro y Crédito en tres dimensiones: 1) Valores, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa, Público interno y Medio Ambiente; de las siete que componen la Responsabilidad Social Empresarial, según el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).

Para ello se aplicó de la Herramienta Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados® desarrollada por la IARSE, con el objetivo de diseñar un plan de acción de las prácticas de Responsabilidad Social que podría implementar la cooperativa Coprocenva para fortalecer las tres dimensiones seleccionadas.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de economía solidaria son empresas que siendo de iniciativa privada, desarrollan fines de beneficio colectivo o social y no tienen como fundamento el enriquecimiento o la posesión y crecimiento del capital económico. Dichas organizaciones tienen como principios comunes la libre adhesión, la democracia, la ausencia de ganancia individual, el desarrollo de la persona natural. Es por ello que se puede decir que son organizaciones que tienen implícita la Responsabilidad Social dentro del funcionamiento natural de la empresa.

Según Rubén Darío Cárdenas¹, el sector de la economía solidaria tiene como fin *“el desarrollo integral del ser humano: crecimiento económico en armonía con el desarrollo social de las personas, fomento de la cultura solidaria mediante la educación solidaria, fortalecimiento político de los asociados mediante la participación democrática y autosostenibilidad ambiental porque las actividades que se realizan cuidan el medio ambiente y las relaciones de las comunidades consigo mismas, con los demás y con el entorno como compromiso con las generaciones futuras.”*²

Este es el principal sustento de la realización de este trabajo de grado, partir de reconocer la Responsabilidad Social que realizan las cooperativas como empresas de economía solidaria. No obstante, es importante que este tipo de organizaciones identifiquen y evalúen las acciones que realizan en pro del desarrollo del público interno (empleados), clientes y proveedores (asociados) y el medio ambiente en el que tienen radio de acción (comunidad) con el propósito de establecer acciones de mejora que les permitan seguir contribuyendo con su Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE).

El presente escrito es el resultado de un estudio de caso, en el cual se aplicó la Herramienta Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados® desarrollada por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE). Estos indicadores se constituyen en una herramienta

¹ Especialista Gerencia en Finanzas.

² Curso Virtual de Economía Solidaria. Capítulo 4. www.emagister.com

de autoevaluación y planeación para la incorporación de prácticas de responsabilidad social a la gestión integral de la cooperativa.

La cooperativa en la cual se aplicó esta herramienta fue Coprocenva® Cooperativa de Ahorro y Crédito, empresa de actividad financiera líder en el Suroccidente Colombiano, con 45 años de trayectoria en los departamentos del Valle y El Cauca.

Ilustración 1. Liderazgo de las Cooperativas de actividad financiera del Valle del Cauca en el ámbito nacional



Fuente: Página web Coprocenva

El desarrollo de este trabajo se encuentra dividido en cuatro partes: conceptualización; aplicación de batería de indicadores y análisis de los resultados; plan de acción y conclusiones.

En la primera parte se encuentra la revisión documental de las diferentes definiciones de los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial; los Stakeholders y el Cooperativismo.

En la segunda parte, se encuentra el diligenciamiento de la batería de indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados, en tres de las siete dimensiones que la componen: 1) Valores, transparencia y Gobernabilidad cooperativa, 2) Público interno, 3) Medio Ambiente. Además de la descripción de la situación en que se encuentra la Cooperativa Coprocenva en cada una de estas dimensiones.

En la tercera parte se presenta la propuesta de plan de acción a desarrollar la cooperativa para incrementar el nivel de los tres indicadores de Responsabilidad Social Empresarial seleccionados.

Y finalmente las conclusiones del análisis de los resultados obtenidos en el diligenciamiento de la batería de indicadores de responsabilidad social para cooperativas.

1. EL PROBLEMA

1.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes.

El mundo está en constante cambio, la forma en que las empresas hacen sus negocios ha cambiado y obviamente su gestión también cambió. En la actualidad hay un reconocimiento frente a que las empresas no sólo generan impactos de tipo económico, sino también de tipo social y ambiental en su entorno, y frente a los cuales debe asumir su responsabilidad.

En el libro Responsabilidad social empresarial desde la gestión humana³ las investigadoras Melo; Sánchez de Roldán y García afirman que:

“La responsabilidad social ha llegado a convertirse en un asunto imperativo en el mundo empresarial. En las diversas latitudes se adelantan múltiples esfuerzos para difundir sus conceptos y promover sus prácticas.

Este nuevo enfoque de gestión intenta dar respuestas a los enormes desafíos sociales, económicos y ambientales que caracterizan los contextos globales y locales en los que se insertan las empresas y los empresarios. Comprender la urgencia y la pertinencia de que las empresas desarrollen estrategias y acciones basadas en la responsabilidad social, pasa necesariamente por el reconocimiento de nuestro contexto particular”.

Definitivamente, los directivos a cargo de la gestión de las empresas deben ser éticos a la hora de tomar sus decisiones, puesto que éstas crean o destruyen valor social. La RSE implica que la forma de gestión de una

³ MELO J.M; Sánchez de Roldán K; García M. 2010. Responsabilidad social empresarial desde la gestión humana: Guía de primeros pasos. Grupo de investigación Humanismo y gestión, Facultad de Ciencias de la administración. Universidad del Valle. Cali, Colombia. 13p.

empresa tenga como base su relación ética y transparente con los públicos con los que se relaciona.

El licenciado Horacio Martínez Herrera⁴, en su texto El marco ético de la responsabilidad social empresarial, hace un recorrido por las reflexiones éticas que se han realizado frente a la responsabilidad social que tienen las empresas:

En los años 50 del Siglo XX se empezó a reflexionar sobre la Responsabilidad Social de las empresas en el marco de tradiciones religiosas que pretendían aplicar determinados preceptos morales al mundo de la empresa y de los negocios.



Durante la década de los 60 es notable el desarrollo de la doctrina social de la iglesia y de las reflexiones teológicas sobre las realidades terrenas y el mundo del trabajo; se cuestionan las actividades de las empresas a partir de las consecuencias sociales de sus actuaciones y se hace referencia a las secuelas ecológicas del desarrollo industrial y al consumismo como estilo de vida; estas preocupaciones por las consecuencias sociales de las actuaciones empresariales llevaron a una reformulación de la Responsabilidad social de la empresa más allá de los intereses individualistas de los propietarios y de los directivos. Lo más importante es el cambio de perspectiva en el que se pasa de la persona a la organización en el tratamiento de los problemas, este cambio presupone la existencia de un contrato social implícito entre la sociedad y la empresa; la empresa tiene obligaciones con la sociedad y tiene que elaborar su política sabiendo que tendrá que dar cuenta ante ésta.



En los años 70 el economista Milton Friedman –premio Nobel de Economía en 1976- propuso una teoría según la cual la única Responsabilidad Social de los negocios consiste en maximizar la rentabilidad para los accionistas dentro del marco de la ley. Según Friedman, la única responsabilidad de una empresa es para con sus accionistas y mientras utilice los recursos de la manera más eficiente posible, podrá ofrecer a la sociedad los mejores productos y servicios al precio más razonable, generar empleo, producción e inversión.

⁴ Licenciado en Filosofía y letras de la Pontificia Universidad Javeriana y doctor en teología dogmática de la Pontificia Universidad Gregoriana de Roma.

En los 80, se introdujo un nuevo planteamiento según el cual la Responsabilidad Social de los negocios abarca las expectativas económicas, legales, éticas y filantrópicas que la sociedad tiene de las organizaciones en un momento dado en el tiempo. Esta nueva teoría contempla un espectro más amplio de personas que se ven afectadas por las acciones de las empresas que trasciende el círculo de los accionistas e involucra a los empleados, clientes, proveedores, competidores, la comunidad inmediata y la sociedad en general estos grupos son conocidos como stakeholders de la empresa o grupos de interés. Esta teoría de los stakeholders implica entender que la empresa es una institución social que configura un proyecto plural en el que toman parte un número de grupos con derechos y exigencias y donde no deberían contar únicamente los intereses de los accionistas. La teoría conlleva a la búsqueda, por parte de la dirección de la empresa, de un equilibrio entre las exigencias legítimas de los diversos grupos de interés de la empresa. Esta pretensión encierra una comprensión de la Responsabilidad Social Empresarial donde los directivos y la empresa deberán ser vistos como agentes morales que representan las exigencias o intereses de una variedad de grupos. El concepto de stakeholders trata de encontrar un camino para integrar lo económico y lo social.



Otros autores que en los últimos años se han dedicado a precisar las obligaciones de la empresa con sus diversos grupos de interés, han ido estableciendo una serie de principios morales que deben regir la conducta de los directivos y de la empresa. Cuando se estudia un principio de Ética Empresarial se debe necesariamente reflexionar en su aplicación a las relaciones con los principales grupos implicados con la empresa.

Adaptado del texto El marco ético de la responsabilidad social empresarial

Siendo la RSE una forma de asumir por parte de las organizaciones la contribución con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, se ha querido profundizar en cómo las empresas del Sector Cooperativo trabajan por el bienestar y compromisos con sus grupos de interés. Para ello se revisan algunas publicaciones y apreciaciones de importantes representantes del Sector Cooperativo frente a la RSE.

En el panel realizado en el año 2007 por la Universidad de la Salle el Señor Carlos Ernesto Acero Sánchez, en su calidad de Director Ejecutivo de la Asociación Colombiana de Cooperativas –ASCOOP, en su ponencia expuso que “El Cooperativismo es una realidad social y económica, compromiso de 4 millones de colombianos que autogestionan las organizaciones. Es otra forma de hacer economía. El modelo cooperativo está basado en valores éticos que emanan de la relación especial que tienen las cooperativas con sus comunidades, tales como: Honestidad, Transparencia, Responsabilidad Social y preocupación por los demás”.

En esta misma ponencia Acero sostiene que la RSE cooperativa, no es algo nuevo, sino que existe desde el surgimiento mismo del cooperativismo, y se fundamenta en uno de sus principios: *compromiso con la comunidad*, con el que se muestra un claro sentido social, pilar de lo que representa una organización socialmente responsable, "...la RSE en las cooperativas no se agota en ayudas de tipo asistencialista, prácticas puntuales o iniciativas ocasionales, motivadas por intereses de mercado; es una actuación consciente, comprometida y en continua mejora para gestar un verdadero cambio, favorable y sostenible, como parte del quehacer cotidiano de la empresa. En este sentido involucra todas las acciones de las cooperativas".

Frente al tema de RSE, la Alianza Cooperativa Internacional -ACI -, indica lo siguiente:

"La Responsabilidad Social Empresarial no es un modelo nuevo para las cooperativas. Desde sus inicios, las cooperativas han tenido en cuenta que sus acciones afectan a la gran mayoría de sus miembros, incluidos los trabajadores, la comunidad y el entorno en el que operan. De muchas formas distintas, el movimiento cooperativo ha sido pionero en el desarrollo y práctica de la Responsabilidad Social"⁵.

Por otro lado, algunas personalidades del cooperativismo argumentan que las empresas cooperativas tienen implícita en su creación un sentido social, según Fabio Orejuela Barberi⁶, "éstas empresas surgen como resultado de la necesidad de encontrar solución a los problemas y satisfacción de necesidades comunes a un grupo determinado de personas; se fundamenta en la reciprocidad, el esfuerzo propio, la ayuda mutua y la gestión de pequeñas economías para hacer empresas solidarias de servicios"⁷.

Por otro lado, Alveiro Monsalve Zapata⁸, afirma que las empresas de economía solidaria, actúan dentro de la economía del mercado capitalista y

⁵ ica.coop

⁶ Figura representativa del cooperativismo colombiano, Especialista en desarrollo de cooperativas del Centro de estudios cooperativos y laborales de Israel.

⁷ OREJUELA, Fabio. Fundamentos de la Economía Solidaria. Cali- Colombia: Poemia. 2006 p.9

⁸ Economista. Docente de la Unidad de Estudios Solidarios de la Pontificia Universidad Javeriana.

están sujetas a todos los efectos de su dinámica económica y social, aunque se caracterizan por el predominio de sus componentes sociales y jurídicos en relación con el bien común que se proponen alcanzar. Su objeto es el desarrollo integral de las personas en un contexto social y empresarial, disponiendo del capital económico al servicio del hombre, con equidad en la propiedad, en la distribución y en el consumo. Monsalve Zapata define a la economía solidaria como:

“un sistema socioeconómico conformado por el conjunto de las formas asociativas que se identifican por sus prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro y cuyo propósito es el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía de un país.

La característica de autogestión democrática de los asociados que posee toda cooperativa, es en sí misma toda una definición en relación a la Responsabilidad Social de su gestión. Esto ha permitido demostrar diariamente el compromiso de las cooperativas con el medio ambiente, el desarrollo local, la legalidad en todas sus formas y, en definitiva, con todas las personas –usuarios/asociados, trabajadores, etc.- e instituciones locales y de la comunidad; pues la misma existencia de estas instituciones tiene razón, sentido y fin en la actitud socialmente responsable de sus fundadores y gestores. Sin embargo, esto que es evidente para la mayoría de los ciudadanos de esas poblaciones, ha sido más un acto espontáneo y voluntario, que una tarea planificada y sistemática, basada en la solidaridad, la cooperación y la participación”⁹.

Debido a las diferentes posiciones frente a que las empresas generan impactos económicos, sociales y ambientales, se ha producido la preocupación de la sociedad mundial por desarrollar variables e indicadores de Responsabilidad Social, destinados en primera instancia a las empresas de capital privado y extensivos, en la actualidad hacia otros sectores de la sociedad.

⁹ MONSALVE Zapata Alveiro; 100 claves de la economía solidaria, Bogotá: Editora Guadalupe Ltda., 2007 p.16

En el ámbito internacional los estándares más reconocidos en la medición de la RSE están dados por el Global Reporting Initiative (GRI) fue fundado en los E.E.U.U. en 1997 por iniciativa de la Coalition por Environmentally Responsible Economies (CERES) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), con la misión de elaborar y difundir una guía para la elaboración de informes de sostenibilidad de aplicación mundial y de manera voluntaria por organizaciones que desearan informar sobre los aspectos económicos, medioambientales, y sociales de sus actividades, productos y servicios.

En el contexto latinoamericano, El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE) desarrolló con el apoyo de FECESCOR (Federación de Cooperativas Eléctricas y de Obras y Servicios Públicos Ltda. de la Provincia de Córdoba) y del INAES (Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social) el Manual de Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados®, con el fin de que sirviera para el autodiagnóstico y el diseño de planes de mejora continua.

1.1.2 Formulación.

Teniendo claro que las empresas cooperativas tienen implícito la RSE y reconociendo la importancia de implementar estándares de medición de las acciones que realizan las organizaciones frente a su responsabilidad con los diferentes públicos, se plantea tomar como referente una empresa de Economía solidaria para realizar un diagnóstico al respecto.

Para ello, siendo Coprocenva® Cooperativa de Ahorro y Crédito una empresa líder en el sector cooperativo del Suroccidente Colombiano, para este estudio se toma como caso referente, con el fin de identificar **¿Cuáles son las acciones de las Dimensiones: Valores, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa, Público interno y Medio Ambiente que pueden ser incorporadas en las prácticas de Responsabilidad Social de la gestión integral de la empresa Coprocenva® Cooperativa de Ahorro y Crédito?** a partir de elaboración de un diagnóstico implementando la Herramienta Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados® desarrollada por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

- 1.2.1.1** Diseñar un plan de acción para la Cooperativa Coprocenva en Responsabilidad Social Empresarial basado en las dimensiones de la Herramienta Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados® desarrollada por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE)

1.2.2 Objetivos Específicos

- 1.2.2.1** Realizar un diagnóstico de la Responsabilidad Social de Coprocenva en tres de las dimensiones que la conforman según la Herramienta Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados® desarrollada por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE).
- 1.2.2.2** Elaborar una propuesta de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial orientadas a fortalecer las dimensiones: 1) Valores, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa, 2) Público interno, 3) Medio Ambiente, documentadas en un Plan de acción.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Según La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) de las Américas la Responsabilidad social es una característica distintiva del sistema solidario¹⁰:

“En las actividades de las cooperativas la responsabilidad es uno de los ejes valorativos fundamentales de estas entidades, que en forma contundente, se marca como una característica distintiva de nuestro sistema solidario: RESPONSABILIDAD SOCIAL.

La RSE intenta poner énfasis en demostrar cómo el mundo de los negocios puede mejorar la sociedad a través de comportamientos e informes transparentes e íntegros; respaldado por el compromiso de los asociados.

Aunque no existe una definición universalmente aceptada sobre la RSE, sí hay un acuerdo general que engloba acciones voluntarias que van más allá de las obligaciones legales, en áreas como: el desarrollo comunitario; la protección medioambiental; los derechos humanos y los laborales”.

La RSE en las cooperativas es un tema que se ha tenido en cuenta desde sus inicios, Las empresas de economía solidaria tienen claro que sus acciones benefician a buena parte de sus públicos de interés (empleados, asociados y comunidad en la que tienen radio de acción, de muchas formas el movimiento cooperativo ha ido pionero en el desarrollo de la RSE. y en la actualidad el creciente reconocimiento del valor de las empresas que se comprometen seriamente con la responsabilidad social, ha motivado que empresas de todos los tipos, se adhieran a este concepto cooperativo esencial, estableciendo políticas e informes respecto a sus acciones.

De igual forma, las cooperativas están resaltando, cada vez más, el modo en cómo la RSE hace parte de la actividad cotidiana de sus organizaciones. Uno de los principios del cooperativismo que más enfatiza en la Responsabilidad social de las empresas del sector solidario es el séptimo, “Compromiso con la comunidad: La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de las políticas

¹⁰ www.aciamericas.coop, consulta del 23 de junio de 2012.

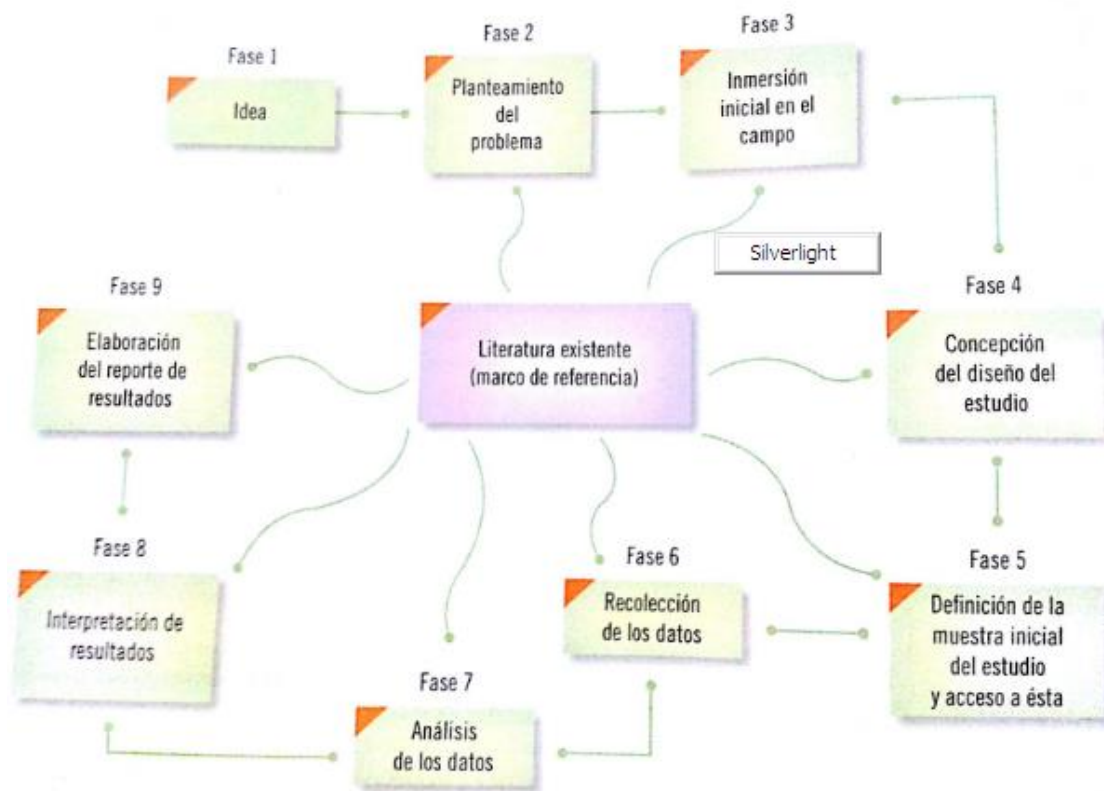
aceptadas por sus miembros”¹¹. De allí que este movimiento asegure que la responsabilidad social existe en la misma esencia de las entidades cooperativas. Con todo y esto, también es importante dar cumplimiento al principio de rendición de cuentas de la Responsabilidad Social y con él informar de las acciones que la empresa cooperativa realiza; es por ello que en el presente trabajo se ha implementado la aplicación en la cooperativa Coprocenva de la Herramienta Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados® desarrollada por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), con el propósito de hacer un diagnóstico de la gestión que realiza frente a las prácticas de Responsabilidad Social en las Dimensiones de Valores, Transparencia y Gobernabilidad cooperativa, Público interno y Medio ambiente, y de acuerdo al análisis de los resultados diseñar un plan de acción que le permita mejorar su gestión integral.

¹¹ ibíd.

1.4 DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología implementada en el presente trabajo de grado atiende al enfoque Cualitativo de investigación¹², en el cual primero hay una recolección y análisis de los datos, hasta llegar al reporte de resultados como lo muestra la siguiente ilustración.

Ilustración 2. Proceso del Enfoque Cualitativo de Investigación.



Fuente: Metodología de la investigación (SAMPIERI).

Para comprender la ilustración es necesario observar lo siguiente: a) Aunque hay una revisión inicial de la literatura, ésta puede complementarse en cualquier etapa del estudio y apoyar desde el planteamiento del problema hasta la elaboración de

¹² SAMPIERI Hernández Roberto. Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill Interamericana. 2010. p.8.

reporte de resultados. b) En la investigación cualitativa con frecuencia es necesario regresar a etapas previas. Por ello las flechas de las fases que van desde la inmersión inicial en el campo hasta el reporte de resultados se visualizan en dos sentidos. c) La inmersión inicial en el campo significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos, además de verificar la factibilidad del estudio. d) En el caso del proceso cualitativo, la muestra, la recolección y el análisis son fases que se realizan prácticamente de manera simultánea.

Al implementar esta metodología en el desarrollo del presente trabajo se realizó a través de cuatro etapas:

- 1) Revisión bibliográfica.
- 2) Entrevista y aplicación de encuesta de indicadores por parte de funcionarios y directivos de Coprocenva.
- 3) Sistematización de resultados
- 4) Elaboración del Plan de acción.

Etapas 1. Revisión bibliográfica: En esta etapa se consultaron diferentes fuentes de información (libros, revistas, artículos digitales, trabajos de grado, entre otros) enfocados a las temáticas de Responsabilidad Social Empresarial y el Cooperativismo, con el propósito de enriquecer conceptualmente este trabajo, en el proceso de indagación se encontraron los Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados, que fueron creados por el Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria (IARSE), como una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión de las empresas de economía solidaria, con los cuales se encara la gestión de la R.S.E. frente a la naturaleza solidaria de las empresas cooperativas, entendiendo a los siete principios del cooperativismo en un sentido amplio y en absoluta relación con las siete dimensiones que dan forma a la Responsabilidad Social.

Estos Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados, que fueron creados como una herramienta de aprendizaje y evaluación de la gestión de las empresas de economía solidaria y la metodología

propuesta en su Manual el cual está compuesto una batería de indicadores estructurada así:

La batería de indicadores de autoevaluación está dividida en siete grandes temas:

- Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa
- Público interno
- Medio ambiente
- Proveedores
- Usuarios/asociados
- Comunidad
- Gobierno y sociedad

Estos temas son identificados a través de dos tipos de indicadores:

- Los indicadores de base, que reflejan el grado de desarrollo real alcanzado por cada variable concreta. Permiten evaluar el estadio actual de la cooperativa para cada variable considerada, y están representados por cuatro cuadros contiguos en los que el grado de desarrollo de la variable evoluciona de izquierda a derecha, permitiendo a la cooperativa situarse fácilmente en la escala de evolución del indicador. El cuadro que está más a la derecha corresponde al mejor desempeño en aquella variable, y presupone que la cooperativa ya alcanzó un nivel de superioridad para ese indicador.
- El segundo tipo corresponde a los indicadores binarios (respuestas sí o no), que complementan a cada uno de los indicadores de base. Contiene elementos de validación y profundización del estadio de Responsabilidad Social con el cual se ha identificado la cooperativa, y facilita la comprensión de las prácticas que deben ser incorporadas a la gestión de la misma.

La estructura de los indicadores permite que la cooperativa planee el modo de alcanzar un grado más elevado de Responsabilidad Social, pues la disposición en escala suministra parámetros para los pasos subsiguientes y - conjuntamente con los indicadores binarios- apunta directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento dentro del universo de cada tema.

Ilustración 3. Estructura del Cuestionario

Dimensión → Valores, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa

Subdimensión → AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA

Indicador → **Compromisos éticos**

Indicador de base → **1** Más allá de los principios éticos y valores expresados en los Estatutos sociales:

Los valores que orientan el accionar de la cooperativa existen de manera informal y están poco incorporados a los procesos de trabajo y actitudes - comportamientos de las personas.	Los valores que orientan el accionar de la organización están documentados, difundidos e incorporados a las actitudes - comportamientos de las personas	La organización posee un Código de Ética y orienta y entrena con regularidad a sus trabajadores de todos los niveles jerárquicos para su adopción.	Además de lo anterior, el Código de Ética prevé la participación de trabajadores, de usuarios/ asociados y/o de la comunidad en su revisión, y es sometido a control y auditoría periódicos.	
Estadio 1 ☐	Estadio 2 ☐	Estadio 3 ☐	Estadio 4 ☐	
No habíamos tratado antes este asunto.			☐	
No vemos aplicación de esto en nuestra cooperativa (Justifique)			☐	
INFORMACIONES ADICIONALES				
La cooperativa:			Si	No
1.1. ¿Incluye el respeto a los derechos humanos como criterio formal en sus procesos de toma de decisiones y en sus relaciones con terceros?				

Indicadores binarios →

Fuente: Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios (IARSE)

Etap 2. Entrevista y aplicación de encuesta de indicadores: Para la aplicación de los indicadores se seleccionaron funcionarios y directivos que tuvieran acceso y conocimiento a la información, de acuerdo al contenido de las tres dimensiones a trabajar de la batería de indicadores así:

- Dimensión 1: Valores, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa. Las respuestas dadas al cuestionario de esta dimensión fueron suministradas por miembros del Consejo de Administración, quienes a través de su vivencia tienen la información de la gobernabilidad de la cooperativa, los procesos

democráticos y conocimiento de las políticas y determinaciones avaladas por el Consejo de administración.

- Dimensión 2: Público interno. Las personas encargadas de responder el cuestionario de esta dimensión fueron empleados del área de Dirección Administrativa, quienes conocen y da cumplimiento a todos los procedimientos que conciernen a la gestión humana de la cooperativa.
- Dimensión 3: Medio ambiente. Las respuestas dadas al cuestionario de esta dimensión fueron empleados del área de Dirección de Bienestar Social, quienes conocen, por estar bajo su responsabilidad, el apoyo que realiza la cooperativa a los proyectos ambientales que patrocina.

Etapas 3. Sistematización de resultados: De acuerdo a la información suministrada en los cuestionarios y revisión de documentos internos de la cooperativa se elaboró el diagnóstico actual frente al cumplimiento que tiene la organización en las tres dimensiones de la Responsabilidad social seleccionadas.

Esta información fue organizada primero por el estadio en que se encuentra cada Dimensión, los cuales van desde 1 hasta 4, siendo 1 el estadio más básico y 4 el nivel óptimo. Posteriormente, se presenta el resultado de cada uno de los indicadores de base que refuerzan los resultados obtenidos en los estadios.

Etapas 4. Elaboración del Plan de acción: La estructura de los indicadores permite que la cooperativa planee el modo de alcanzar un grado más elevado de Responsabilidad Social, pues la disposición en escala suministra parámetros para los pasos subsiguientes y da las directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento dentro del universo de cada dimensión. Partiendo de esta información se elabora la propuesta de las acciones a implementar por la cooperativa para mejorar su gestión integral en las prácticas de RSE que tiene como oportunidades de mejora.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Definición de Responsabilidad Social Empresarial.

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial ha tenido un proceso de evolución bastante amplio, para tratar de comprenderlo mejor se presenta por segmentos y gradualmente los diferentes conceptos que lo componen.

2.1.1.1 Responsabilidad.

La palabra “responsabilidad” contempla varias definiciones posibles. De acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE)¹³, se trata del cargo o la obligación moral que resulta para un sujeto del posible error cometido en un asunto determinado. La responsabilidad es, también, la obligación de reparar y satisfacer una culpa.

Otra definición posible mencionada por la RAE señala que la responsabilidad es la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer las consecuencias de un hecho que realizó con libertad.

Por lo tanto, una persona responsable es aquella que desarrolla una acción en forma consciente y que puede ser imputada por las derivaciones que dicho comportamiento posea. De este modo, la responsabilidad es una virtud presente en todo hombre que goce de su libertad.

El concepto de responsabilidad; etimológicamente tiene su origen en la palabra latina “responsum”, es un sustantivo abstracto que deriva del verbo responder (en latín “respondere”) que implica hacerse cargo, contestar.¹⁴ La responsabilidad implica hacerse cargo de las consecuencias de las acciones, pudiendo existir una responsabilidad moral, impuesta por la

¹³ <http://deconceptos.com> consultado el 26 de abril de 2013

¹⁴ idem

propia conciencia, o jurídica, establecida por las leyes, que conectan a la conducta considerada antijurídica que libremente se escoge, para que se deba responder por ella.

2.1.1.2 Responsabilidad social.

La responsabilidad social tiene que ver con el comportamiento y las acciones que surgen en la interacción con otros. Según Gustavo Yepez:

“el ser humano tiene la necesidad natural de relacionarse con otros, de hacer parte de una colectividad, para lo cual requiere de algunos parámetros de comportamiento que le permitan convivir en armonía con los otros individuos e instituciones con los que se relaciona y que depende tanto del espacio como del tiempo donde se realice. Estas múltiples y recíprocas obligaciones que cada actor en particular tiene para los otros actores se constituyen en suma como las responsabilidades sociales de sus integrantes”¹⁵.

En la conferencia que el Presidente de RSE Consultoría, Jorge Emilio Sierra Montoya¹⁶, dictó al instalar el Primer Congreso Binacional sobre RSE, realizado en Cúcuta expuso que:

“La Responsabilidad Social (RS) viene desde tiempos inmemoriales, cuando el propio Estado surgió en defensa de la supervivencia humana a través de la vida en sociedad, como plantearon los enciclopedistas franceses, encabezados por Rousseau, al establecer los principios de la democracia moderna. La RS, además, ha identificado siempre a las actividades productivas, mucho antes de surgir la empresa moderna; el cristianismo, en la cultura occidental, durante más de dos mil años ha predicado los valores éticos, como por ejemplo la caridad, que hoy son característicos de la RSE, y ésta,

¹⁵ YEPEZ GUSTAVO A. *La responsabilidad social empresarial. Fundamento y aplicación en las organizaciones de hoy*, Colombia, Universidad Externado de Colombia, p.23.

¹⁶ Reconocido experto nacional en RSE, orientó el proyecto informativo sobre RSE, por el cual recibió el Premio Fenalco Solidario y le mereció ser exaltado como Líder de Excelencia, con la Mención Líderex, por el Instituto Internacional de Liderazgo (INILID).

a su vez, desarrolla valores democráticos como los derechos humanos, consagrados en normas constitucionales, pilar del Estado de Derecho.

2.1.1.3 Responsabilidad Social Empresarial.

Como lo dice su nombre, la RSE alude a la responsabilidad de la empresa con la sociedad y de manera particular, con los grupos sociales, especialmente aquellos en los que tiene más interés: empleados, consumidores o clientes, proveedores, acreedores, otras empresas, el gobierno, la comunidad, quienes por ello son llamados Grupos de Interés o “Stakeholders”, expresión acogida hoy en todo el mundo.

Según la Organización Internacional de Normalización en la Guía ISO 26000 define la Responsabilidad Social Empresarial como:

“La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético”¹⁷.

Esta definición implica que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas (stakeholders).
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

¹⁷ Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo No.11 ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES – IESE Business School. Universidad de Navarra, junio 2011. Barcelona España

La ISO 26.000 define que los principios que deben guiar la aplicación de la RSE en las organizaciones son:

- La rendición de cuentas.
- La transparencia.
- El comportamiento ético y el respeto por: las expectativas de los grupos de interés.
- El principio de legalidad.
- La normativa internacional de comportamiento y los derechos humanos.

2.1.1.4 Evolución del concepto de Responsabilidad Social Empresarial

Como referencia se toma la evolución del concepto de RSE descrito por MELO J.M; Sánchez de Roldán K; García M (2010)¹⁸.

“Si bien la noción de Responsabilidad Social Empresarial ha logrado en la última década eco y una progresiva difusión en el ámbito empresarial, el concepto no es una construcción reciente, por el contrario, viene construyéndose desde los años 50 del siglo pasado.

El libro “Social Responsabilites of the Businessman” publicado en 1953 por Howard Bowen marca el inicio del período moderno en la literatura sobre responsabilidad social. En esta referencia primigenia Bowen propone que las responsabilidades sociales del hombre de negocios se refieren a “las obligaciones de seguir aquellas políticas, tomar decisiones o seguir esas líneas de acción que fuesen deseables en términos de objetivos y valores de la sociedad”

Posterior a esta primera aproximación, muchos otros académicos aportaron a este naciente campo con sus propios planteamientos sobre el significado de la RSE. Algunos aportes significativos realizados en los años 60 se mencionan a continuación tomando como punto de partida la sistematización realizada por Carroll (1999).

¹⁸ MELO J.M; Sánchez de Roldán K; García M. 2010. Responsabilidad social empresarial desde la gestión humana: Guía de primeros pasos. Grupo de investigación Humanismo y gestión, Facultad de Ciencias de la administración. Universidad del Valle. Cali, Colombia. Págs. 15 - 22.

La responsabilidad social se refiere a “las decisiones y acciones de los hombres de negocios tomadas, al menos parcialmente, por razones más allá de los intereses económicos o técnicos del director de la empresa” (K. Davis). Este autor planteó la llamada “ley de hierro de la responsabilidad”, en la cual proponía que las responsabilidades sociales del hombre de negocios deben ser proporcionales con su poder social.
W. Frederick planteó que la responsabilidad social implica una postura pública hacia los recursos humanos y económicos de la sociedad y buena voluntad para ver que esos recursos sea usados para fines sociales amplios y no simplemente para los restringidos intereses de empresas y personas privadas
Para J. McGuire la idea de responsabilidad social nos solo incorpora responsabilidades sociales y económicas, sino también otras obligaciones con la sociedad que se extiende más allá de éstas. Como ejemplo de estas obligaciones menciona que la empresa debe tomar interés en política, en el bienestar de la comunidad, en educación, en la “felicidad” de sus empleados, y, de hecho, en todo el mundo social que lo rodea
En el libro Corporate Social Responsibilities publicado en 1967, C. Walton expuso un concepto de RSE que reconoce la intimidad de las relaciones entre la empresa y la sociedad y considera que esas relaciones deben ser tenidas en cuenta por los altos directivos, de tal forma que la empresa y los grupos relacionados persigan sus respectivas metas

Fuente Responsabilidad social empresarial desde la gestión humana: Guía de primeros pasos
Melo; Sánchez y García

En la década de los 70 nuevas perspectivas y aportes fueron realizados a la discusión sobre la RSE. Sin embargo, el debate real tuvo lugar cuando Milton Friedman afirmó que la doctrina de las Responsabilidad Social es fundamentalmente subversiva y que la única responsabilidad social de los negocios es aumentar sus utilidades.

Friedman es el opositor más renombrado al concepto de responsabilidad social. Para abordar su planteamiento es necesario tener en mente que es un defensor del capitalismo clásico, que aboga por la libre competencia, la economía de mercado y que, sobre todo, preconiza la libertad económica e individual.

Friedman consideró, siguiendo a Adam Smith, que “un individuo que intenta solamente su propio beneficio es conducido por una mano invisible a alcanzar un fin que no formaba parte de sus intenciones, por consiguiente cuando los individuos persiguen sus propios intereses promueven a menudo los de la sociedad de un modo más efectivo que cuando intentan promoverlos directamente”.

Para este autor, la RSE significaría actuar de acuerdo a una “conciencia social” y promover fines sociales deseables, como dar empleo, reducir la inflación, eliminar la discriminación o evitar la contaminación, y estas son funciones que no le conciernen a las empresas. En contraposición indica que las empresas deben dedicarse a generar ganancias, dentro de los marcos legales, pero sin pretender asumir responsabilidades que lo le corresponden. Considera que “El mercado se encargará de mantener el orden y el equilibrio de la sociedad, donde la búsqueda de cada individuo por su bienestar llevará por si sola al bienestar general” (Friedman, citado en Barrera 2001:6-7)

Si bien Friedman está claramente en contra de la noción de RSE es preciso señalar que fue enfático en indicar que las personas de los negocios deben obrar “bajo las reglas básicas de la sociedad, tanto las que están incorporadas en las leyes como las que están incorporadas en las costumbres morales” (Friedman, 1970:196).

Durante las décadas siguientes al planteamiento de Friedman siguieron realizándose aportes en conceptualización e investigación y se comenzaron a abordar otros temas relacionados, tales como los stakeholders o grupos de interés, la voluntariedad de la aplicación de la RSE y la posibilidad de convertir las responsabilidades sociales en oportunidades de negocio”.

Por otro lado, también es importante tener en cuenta que en la evolución de la RSE, que hay dos grandes cambios en la segunda mitad del siglo pasado que ampliaron significativamente los retos sociales de las organizaciones:

1. La Declaración Universal de Derechos Humanos, que generó una gran responsabilidad privada frente a ellos y que estuvo precedida por la aprobación de las Normas Internacionales de Trabajo.

2. La globalización, la expansión veloz del mercado mundial que ha conllevado al establecimiento de distintos instrumentos que establecen criterios o normas sobre condiciones laborales, ambientales, sociales o políticas mínimas para garantizar un comercio más equitativo, que suele ser llamado "justo" o "limpio", según el caso.

Esta evolución histórica y conceptual permite comprender la relevancia que la responsabilidad social ha llegado a tener a través del tiempo, ésta importancia se ve reflejada en los esfuerzos e intereses de los países y organizaciones por involucrarlo como parte de su cultura.

2.1.1.5 Definición de Responsabilidad Social Empresarial en América Latina.

La RSE viene en crecimiento constante en América Latina, prácticamente en todos los países existen asociaciones que promueven las prácticas de la RSE. Uno de los países más destacados es Brasil, pionero en incorporar la RSE a sus modelos de gestión.

Ilustración 4. Red de la Responsabilidad Social de las Américas



Fuente: Forum Empresa

En este punto se presentan las diferentes concepciones de las principales instituciones que trabajan el tema de RSE en América Latina.

Para iniciar se revisa la concepción de R.S.E. **La Red Forum Empresa**¹⁹, entiende la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como:

“Una nueva forma de hacer negocios, en la que la empresa gestiona sus operaciones en forma sostenible en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de distintos públicos con los que se relaciona, como los accionistas, los empleados, la comunidad, los proveedores, los clientes, considerando el medio ambiente y el desarrollo sostenible de las generaciones futuras.

En líneas generales la RSE puede describirse como una nueva manera de hacer negocio en la cual la empresa se compromete no sólo con los accionistas, sino también con distintos grupos de interés que afectan y que son afectados por la empresa: sus propios trabajadores y familias; los proveedores y la cadena productiva; los clientes, consumidores o usuarios; la comunidad en la que se ubica la empresa; el medio ambiente interno y externo; el sistema financiero; los gobiernos locales y nacional; la sociedad como un todo y finalmente el planeta”.

Es decir, que la RSE se debe entender hoy como la responsabilidad de la empresa con sus grupos de interés “stakeholders”, a diferencia de los que sucedía antes, que la responsabilidad era con sus accionistas o propietarios en forma exclusiva; la RSE hace referencia al comportamiento de la empresa y su responsabilidad ante el impacto total que ejerce sobre las sociedades donde opera. Una empresa socialmente responsable es la que gestiona un negocio rentable y que a su vez considera todos los efectos sociales, medioambientales y económicos, tanto positivos como negativos, que causa sobre la sociedad.

Forum Empresa argumenta que:

¹⁹ FORUM EMPRESA es una red de organizaciones empresariales que promueven la RSE en las Américas. Página de Internet del Fórum EMPRESA, <http://www.empresa.org>,

“...la opinión pública como la sociedad civil, en general han comenzado no tan sólo a esperar sino que a exigir que las empresas se comporten como "buenos ciudadanos corporativos".

Desde el punto de vista de las empresas,... esto ya no es sólo una condición ética sino un imperativo para el éxito de sus negocios en el largo plazo. La RSE es vista por las compañías líderes como algo más que un conjunto de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales; ella es vista como un amplio set de políticas, prácticas y programas que son integrados a través de la operación empresarial y que soporta el proceso de toma de decisiones y es premiado por la administración”²⁰.

La asociación **Business for Social Responsibility (BSR)**²¹ propone que la RSE implica “...lograr éxito comercial en formas que honren los valores éticos y respeto por la gente, comunidades, y el ambiente natural; Abordando las expectativas legales, éticas, comerciales, y otras que la sociedad tiene de los negocios, y haciendo decisiones que balancean de modo justo las demandas de todos los grupos involucrados”²²

La definición del **Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social**²³, de Brasil es:

“La responsabilidad social corporativa es la gestión que se define por la relación ética y transparente con todas las partes interesadas de la empresa con la que se refiera. También se caracteriza por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad, preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la

²⁰ op.cit

²¹ BSR trabaja con su red global de más de 250 empresas miembros, desarrolla estrategias de negocio sostenibles y soluciones a través de consultoría, la investigación y la colaboración internacional.

²² <http://www.bsr.org/>

²³ El Instituto Ethos de Empresas y Responsabilidad Social es una asociación de empresas, creada con la misión de ayudar a las empresas a gestionar sus negocios de forma socialmente responsable. Ha desarrollado una serie de indicadores de responsabilidad social. <http://www.ethos.org.br>

diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales”.

El Instituto Ethos plantea la diferencia entre RSE y filantropía, entendiendo como filantropía, una acción social fuera de la empresa, cuyo principal beneficiario es la comunidad en sus diversas formas y las organizaciones, mientras que la responsabilidad social se centra en las preocupaciones de negocios de la cadena, y abarca un amplio público (accionistas, empleados, contratistas, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente), cuya demanda y la necesidad de la empresa debe tratar de entender e incorporar el negocio. Por lo tanto, la responsabilidad social proviene directamente de los negocios de la compañía.

Para **COBORSE**²⁴ Corporación Boliviana de RSE la Responsabilidad social empresarial es:

“Un modelo de gestión empresarial que genera impactos positivos en los diferentes públicos de interés con el propósito de mejorar el capital social y la calidad de vida de la población boliviana... la incorporación de la responsabilidad social en la estrategia de negocios de las empresas responde a diferentes situaciones, contextos y realidades, el común denominador debe ser el compromiso y seriedad con la que se gestione la RSE y sus impactos”.

Para COBORSE la filantropía se refiere a la forma en que la empresa gasta parte de su dinero en la comunidad (sus necesidades o peticiones), mientras la RSE describe cómo la empresa interactúa con sus grupos de interés e impacta en ellos generando valor social, medioambiental y económico (triple generación de valor) a través de sus operaciones. De esta manera, a través de la RSE las empresas contribuyen a alcanzar la sostenibilidad de su negocio y de su entorno.

En ese sentido La RSE:

²⁴ La Fundación Corporación Boliviana de RSE (COBORSE), es una organización sin fines de lucro creada con el propósito de promover y difundir el concepto y práctica de RSE en la sociedad boliviana, especialmente en las empresas. www.coborse.org

- Va más allá de lo que estipula la ley.
- Implica un proceso gradual de implementación.
- Es una “forma de ser” no de “parecer”, no es lavado de imagen.
- Supone la ejecución de acciones que buscan cambiar la realidad imperante.
- Se transforma en una forma de ver y comprender el mundo.
- Es una relación “ganar – ganar” con los grupos de interés.

La RSE es un modelo de gestión de la empresa que permite generar impactos positivos en todos sus públicos de interés. Como todo modelo de gestión requiere de planificación, estrategia, programas, acciones permanentes y alineadas, medición de los resultados, mejora sobre lo actuado, responsables de nivel jerárquico y operativo en toda la empresa.

Las acciones filantrópicas, aunque no pueden ser juzgadas como malas, pues benefician a ciertos grupos, no son de largo plazo y tampoco permitan generar el bienestar sostenible. Ese tipo de acciones acaban en el marco de una mera donación.

Lo cierto es que no hay RSE sin líderes que sean capaces de transmitir sus valores y su visión a todos los sectores de la empresa, a cada uno de sus colaboradores y relaciones. Se requiere partir del compromiso de la alta gerencia empresarial, para que en el ejercicio del liderazgo y proactividad de su gestión, la RSE se incorpore al ADN de la empresa.

Siendo este aspecto fundamental, hay que saber gestionar la RSE en toda la organización para abordarla con el profesionalismo que requiere. Informar, capacitar y poner a disposición las distintas herramientas que hacen que la RSE se arraigue en la cultura organizacional y sumarla a la estrategia diaria.

Acción RSE²⁵ empresas por un desarrollo sustentable de Chile define RSE como:

²⁵ Acción RSE pone a disposición de las empresas servicios y herramientas desarrolladas para medir y mejorar el impacto de las políticas y acciones de sustentabilidad, con metodologías basadas en estándares internacionales adaptados a la realidad nacional. <http://www.accionrse.cl>

“Una visión de negocios, necesaria para la sustentabilidad y competitividad de las empresas, que integra armónicamente el desarrollo económico con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, en toda la cadena de valor.

La RSE y el desarrollo sustentable tienen la misma finalidad, que es resolver las necesidades del presente, sin comprometer las capacidades de las futuras generaciones para resolver las propias.

La responsabilidad social debe ser impulsada desde la alta dirección y formar parte del proceso de toma de decisiones estratégicas de la compañía, teniendo en cuenta las expectativas de sus grupos de interés. Su aplicación considera una amplia gama de políticas, prácticas y programas a incorporar en todos los ámbitos y a todo nivel en la operación empresarial.

1. La RSE entrega un modelo a las organizaciones para gestionar riesgos y oportunidades.
2. La RSE va más allá del cumplimiento de la ley.
3. La RSE debe ser parte del ADN de la empresa.
4. La RSE es una estrategia de negocios que considera las inquietudes de los grupos de interés desde su diseño.
5. Las empresas tienen un rol social: contribuir a la solución de los problemas que aquejan a la sociedad.
6. El riesgo de no hacer nada, implica quedarse relegado o resignarse a quedar excluido del mercado.

Algunos de los principales beneficios o ventajas competitivas de gestionar sustentablemente el negocio, son:

- Mejoramiento del desempeño financiero
- Reducción de costos operativos
- Disminución de riesgos
- Mejora de la imagen de marca y reputación”

Acción RSE, define cinco áreas para trabajar e incorporar la sustentabilidad en las compañías:

- **Ética y Gobierno Corporativo** se refiere a cómo una compañía adopta valores como criterio para dirigir y gestionar su negocio, integrándolos en sus políticas, prácticas y en los procesos de toma de decisión a todo nivel. La ética empresarial implica comportarse de acuerdo a los estándares legales, además de adherir a las regulaciones internas.
- **Calidad de Vida Laboral** es el conjunto de políticas corporativas laborales definidas por las empresas para lograr que sus colaboradores trabajen en un ambiente grato y motivador que genere intercambios abiertos y relaciones marcadas por la dignidad, cuya compensación percibida y entregada sea equitativa para ambas partes, logrando que el colaborador sienta que desarrolla un trabajo que aporta al resultado exitoso y sustentable del negocio, a la vez que alcance el equilibrio y armonía entre su trabajo, salud y vida personal.
- **Medio Ambiente** los retos globales ligados al crecimiento, la urbanización, la escasez de recursos y el cambio climático pasarán a ser motores estratégicos para los negocios. Los directivos de las empresas tendrán una nueva agenda y buscarán un modelo de crecimiento y de progreso basado en el uso equilibrado de los recursos renovables y en el reciclaje de los que no lo son.
- **Clientes y Cadena de valor**, la forma de Integrar los indicadores de RSE en la cadena de valor de una empresa permite optimizar su productividad, adquirir ventajas competitivas y mejorar su posición en mercados cada vez más exigentes. Al mismo tiempo, agrega valor a sus procesos y servicios, lo que mejora su desempeño y la valoración por parte de los *stakeholders*.
- **Comunidad** esta área se refiere a cómo la empresa se relaciona y contribuye a mitigar los impactos que su operación produce en las comunidades en las cuales opera, y cómo favorece el desarrollo de las mismas. Esto, porque en la actualidad el valor de una empresa está dado por cuánta riqueza y bienestar es capaz de generar no solo para sí misma, sino también para las sociedades en las que opera.

El Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria IARSE²⁶ manifiesta que:

“Dado que no existe una definición única acerca de lo que es la Responsabilidad Social Empresaria (RSE), sino que se trata de un concepto en permanente evolución y desarrollo, desde el IARSE consideramos preciso ir conformando una definición dinámica de lo que estas prácticas significan.

Partiendo de la experiencia de una organización seria como Ethos, donde fueron desarrollados los indicadores Ethos de RSE con base a 7 temas ordenadores (Valores y Transparencia, Público interno, Medio Ambiente, Proveedores, Consumidores, Comunidad y Gobierno y Sociedad), es posible afirmar que la RSE supone:

- Una visión de INTEGRALIDAD, es algo que abarca a un conjunto complejo de dimensiones.
- Una perspectiva de GRADUALIDAD, puesto que se presenta como un camino de excelencia a seguir.
- Una noción de PROPORCIONALIDAD, ya que la expectativa de su ejercicio y aplicación tiene una relación directa con el tamaño de la empresa y su correspondiente poder o capacidad de influencia en el mercado.
- Una mirada de TOTALIDAD, en tanto que la práctica es una idea que debe incluir a todas las empresas, con independencia de tipo y tamaño”.

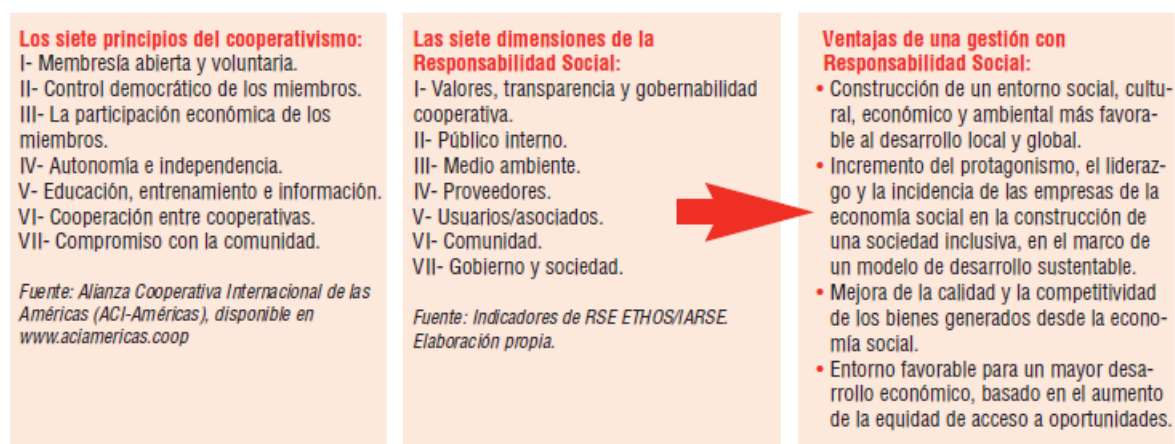
El IARSE entiende a la Responsabilidad Social como la forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la organización con todos los públicos con los que se relaciona y por el establecimiento de metas compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad,

²⁶ El Instituto crea valor para las empresas y la sociedad trabajando junto al mundo de los negocios y generando herramientas de gestión, redes y mecanismos de información e intercambio de experiencias. <http://www.iarse.org>

preservando los recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales (Instituto ETHOS, 2006).

Teniendo como punto de partida para el caso de las empresas cooperativas, el concepto de Responsabilidad Social permite profundizar un estilo de gestión que posibilita renovar su compromiso con la comunidad, con su entorno y sus públicos de interés. En este sentido, es preciso tener en cuenta que encarar una gestión con Responsabilidad Social conlleva profundizar la propia naturaleza solidaria de las empresas cooperativas, entendiendo a los siete principios del cooperativismo en un sentido amplio y en absoluta relación con las siete dimensiones que dan forma a la Responsabilidad Social:

Ilustración 5. Relación entre los Principios Cooperativos y la Siete Dimensiones de la RS.



Fuente: Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios (IARSE)

“La Responsabilidad Social de las Cooperativas, es entonces: un estilo de gestión, que basado en la fortaleza de los principios del cooperativismo, refuerza su compromiso con la democracia, la transparencia, el cuidado de la gente y del ambiente; atravesando toda la cadena de valor y aportando a la construcción de un nuevo modelo de gobierno y sociedad”²⁷.

²⁷ Op.cit.

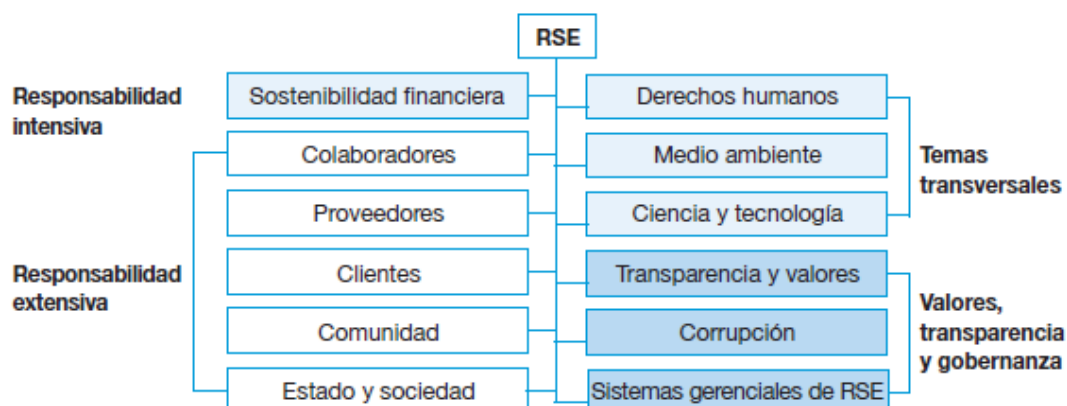
Si bien se puede observar que las definiciones de las diferentes instituciones son distintas, un buen número de éstas convergen en elementos comunes, como:

- El compromiso de las empresas de operar de tal forma que agreguen valor social a la comunidad.
- La decisión voluntaria de las empresas de adoptar prácticas de RSE.
- Los beneficios para la sociedad y grupos de interés (stakeholders).
- La conducta ética e incluye las expectativas de la sociedad acerca de lo que significa prácticas de negocio aceptables.
- Se resalta frecuentemente el desempeño en la conservación del medio ambiente.
- La importancia de adaptar la RSE al contexto y realidad de las sociedades en las que operan las empresas, es decir en diseñar modelos de RSE a la medida, según las particularidades del entorno en que se desarrollan.

El Texto El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe²⁸, presenta Las iniciativas comparadas por UN Global Compact, The Norms (UN), Global Sullivan Principles, OECD Guidelines, Johnson & Johnson Credo, Shell Business Principles, SA 8000, Calvert Group, Domini Social Fund, Sustainable Asset Management, e Instituto Ethos, Muestran que en algunas de las iniciativas más destacadas de promoción de la RSE, se pueden identificar los temas clave que son contemplados a la hora de definir, promover y evaluar la estrategia de RSE de una compañía. Las cuestiones más recurrentes son: sostenibilidad financiera, colaboradores, proveedores, clientes, comunidad, estado y sociedad, derechos humanos, medio ambiente, ciencia y tecnología, transparencia y valores, corrupción, y sistemas gerenciales de RSE.

²⁸ FLORES Juliano, Ogliastri Enrique. El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Washington: Estrella Peinado-Vara e Imre Petry Editores. 2007. p.9-10

Ilustración 6. Temas Claves de la RSE.



Fuente: El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe

El texto de Flores y Ogliastri señala las diversas iniciativas de promoción de la RSE en las que se considera la sostenibilidad financiera una responsabilidad intensiva de la empresa hacia los accionistas e inversores como uno de los elementos a ser considerado en el ámbito de prácticas responsables de negocio. Además, que esta relación entre la empresa y sus accionistas e inversores debe estar basada en un nivel mínimo de transparencia de información y rendición de cuentas.

Dentro de las responsabilidades extensivas se encuentra todo un conjunto de grupos involucrados con los cuáles la empresa mantiene relaciones de influencia mutua:

- Los colaboradores que constituyen el público interno de la empresa, incorporando aspectos de participación, respeto al individuo, condiciones decentes de trabajo, cultura de diálogo y participación, el compromiso de la empresa con el desarrollo individual de su personal, valoración de la diversidad, equidad racial, equidad de género, etc.
- La RSE motiva a las empresas a descubrir de qué manera sus negocios generan efectos sobre todo el ciclo de producto o cadena de valor, desde el proveedor de materia prima hasta el consumidor final. Algunas compañías han establecido sistemas de monitoreo para sus proveedores, incorporando criterios de selección y evaluación, descartando aquellas empresas de la cadena productiva que por

ejemplo utilizan trabajo infantil, trabajo forzado o prácticas depredadoras del medio ambiente.

- En el otro extremo de la cadena de valor, la responsabilidad con los clientes (y consumidores) hace referencia a la dimensión social del consumo: la defensa del consumidor, la promoción de valores y estándares de consumo y comportamientos de la sociedad, el compromiso con la calidad de los servicios de atención al consumidor, y el conocimiento y gerenciamiento de los daños potenciales de los productos y servicios brindados son elementos de la RSE que afectan a los clientes y consumidores.
- La relación con la comunidad puede ser descrita por el gerenciamiento del impacto de la compañía en esta y la contribución en el desarrollo de las mismas. Por medio del apoyo de organizaciones e instituciones locales, de financiación de la acción social y del voluntariado social de los empleados, que van más allá de la filantropía corporativa, la empresa puede fomentar el desarrollo social y económico de la comunidad que despierta un sentimiento de beneficios mutuos en la población local.
- La relación con el estado y la sociedad depende mucho del tamaño de la empresa y su peso dentro de la industria en que está ubicada. Generalmente, las empresas grandes y aquellas que son más destacadas en sus sectores de actividades económicas tienden a mantener relaciones más próximas con los órganos gubernamentales. Sin embargo, existen empresas pequeñas y medianas que, por medio de su involucramiento social, asumen un papel de liderazgo en la discusión de temas como participación popular y combate a la corrupción y desarrollan programas de educación para la ciudadanía. Tanto el liderazgo social de la empresa como la participación en proyectos gubernamentales de desarrollo social son elementos clave de una postura responsable hacia el estado y la sociedad.

Dentro de los elementos clave de la RSE se identifican tres temas transversales que informan las relaciones de la empresa con sus grupos de interés.

- Los derechos humanos, se refiere al grado en que la empresa contribuye activamente y de forma constructiva a la protección de estos derechos fundamentales para sus colaboradores, los colaboradores de los proveedores, las comunidades vecinas y todos los residentes del país en las regiones en que operan. El trato responsable de los derechos humanos por parte de la empresa puede ser medido a través del ámbito y la profundidad de sus políticas relacionadas a la libertad de asociación y antidiscriminatorias y los registros de sus implementaciones.
- La cuestión ambiental es el segundo tema transversal y constituye un componente intrínseco de la RSE. La administración del impacto ambiental directo de las empresas se ha enfocado, tradicionalmente, a la administración del uso de los recursos naturales, el control de la contaminación, el manejo de los desechos, y la gestión del ciclo de vida de los productos. Actualmente se busca que las empresas vayan más allá de la mera administración de sus impactos ambientales por los cuales son inmediata y directamente responsables, y que reconozcan cómo dichos impactos inciden en los problemas ambientales y sociales del entorno. .
- Finalmente, el tema de ciencia y tecnología hace referencia al desarrollo de tecnologías en los países anfitriones y la transferencia y difusión de conocimientos en las sociedades locales. Las empresas socialmente responsables deberían contribuir al desarrollo tecnológico e informacional local, posibilitando la creación de centros productivos alrededor de la compañía.

Dentro del conjunto de valores, transparencia y gobernanza corporativa se destacan tres elementos frecuentemente mencionados por las iniciativas de promoción de la RSE:

- La transparencia y valores, las medidas anticorrupción y la gestión de la RSE. La ética corporativa ha pasado del énfasis tradicional en el mero cumplimiento de las exigencias legales hacia el compromiso de un comportamiento ético basado en valores. Esos valores deben comunicar los compromisos de una empresa y reflejar la forma cómo establece sus relaciones con los públicos interesados. La RSE insta a las compañías a

asegurarse de que todos los niveles de la jerarquía de la empresa adopten los valores y principios establecidos y se responsabilicen de su cumplimiento.

- El tema de la gobernanza corporativa se refiere al sistema de reglas y prácticas que dirigen y controlan las empresas. La estructura de gobernanza define la distribución de derechos y responsabilidades entre los diferentes actores relacionados con las empresas: junta directiva, accionistas, administradores, y otros públicos interesados, así como las reglas y procedimientos para tomar decisiones. Los sistemas de gobernanza permiten la transparencia, la justicia, y la rendición de cuentas que son un pre-requisito para la integridad y la credibilidad de los mercados.
- Los sistemas a través de los cuales se gobierna la empresa deberán dar seguimiento a las acciones tendientes a alcanzar las metas en materia de RSE y medir y reportar sus efectos. Parte de la responsabilidad de rendir cuentas consiste en proporcionar los medios adecuados para que la gran mayoría de los públicos interesados en la empresa puedan verificar, tanto externa como internamente, los resultados reportados.

2.1.2 Stakeholders o Grupos de interés

Para la revisión del concepto de Stakeholders se ha tomado como referencia la publicación del IESE Business School Universidad de Navarra en la que se publica la Tesis Doctoral de Gastón Escudero Poblete²⁹, en ella afirma que: “Aunque Edward Freeman no “inventó” el término stakeholder, no cabe duda de que lo introdujo definitivamente en el lenguaje de la estrategia, de la ética empresarial y de la responsabilidad social corporativa. Todos hemos utilizado, con más o menos convencimiento, su definición”.

Escudero señala que Freeman en su primera definición del concepto stakeholder de 1983, distingue entre una acepción amplia y otra restringida.

²⁹ La teoría de los stakeholders según Romald Edward Freeman, Tesis doctoral, Programa doctoral en Gobierno y Cultura de las Organizaciones, Instituto Empresa y Humanismo, Universidad de Navarra, Pamplona, 2009. Publicación en: http://mafca.weebly.com/uploads/4/0/4/7/4047781/la_evaluacin_del_concepto_de_stakeholders_segn_freeman_tcm5-39688.pdf

El sentido restringido se refiere sólo a aquellos grupos y/o individuos sobre los que la organización depende para su supervivencia (empleados, segmentos de clientes, ciertos proveedores, agencias gubernamentales clave, accionistas, ciertas instituciones financieras, y otros); mientras que el amplio incluye además grupos y/o individuos que puedan afectar o que son afectados por el logro de los objetivos de la organización (grupos de interés público, grupos de protesta, agencias gubernamentales, asociaciones de comercio, competidores, sindicatos, así como segmentos de clientes, accionistas y otros).

De esta forma, la acepción amplia ha servido como un instrumento para entender el entorno y para desarrollar procesos de planificación estratégica.

Otra definición según Accountability³⁰ “el término inglés stakeholder se refiere a aquellas personas o grupos de personas que se ven afectados o se podrían ver afectados por las operaciones de una organización o empresa. Esta definición no incluye a todos los que pueden tener una opinión sobre la empresa. Las organizaciones pueden tener muchos tipos de stakeholders cada cual con diferente nivel de involucración o compromiso y a menudo con intereses diferentes y en conflicto.

No hay una lista genérica de stakeholders de empresas, ni siquiera para una sola compañía (ya que cambian con el tiempo). Los grupos e individuos afectados y que afecten a las empresas dependen de la industria, la empresa, la ubicación geográfica y el tema en cuestión. Las nuevas estrategias de negocio y los cambios contextuales a menudo determinan un nuevo conjunto de stakeholders”.

En esta definición la identificación de stakeholders puede realizarse en distintas dimensiones:

1. Por responsabilidad: personas con las que tiene o tendrá responsabilidades legales, financieras y operativas según reglamentaciones, contratos, políticas o prácticas vigentes.

³⁰ De las palabras a la acción compromiso con los stakeholders MANUAL PARA LA PRÁCTICA DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS. Primer edición castellana, Enero de 2006. Copyright 2005: Accountability, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc. Págs. 9 y 25

2. Por influencia: personas que tienen o tendrán posibilidad de influenciar la capacidad de la organización para alcanzar sus metas, ya sea que sus acciones puedan impulsar o impedir su desempeño. Se trata de personas con influencia informal o con poder de decisión formal.
3. Por cercanía: personas con las cuales interactúa la organización, incluyendo stakeholders internos o con relaciones de larga duración con la organización, o aquellos de los que la organización depende en sus operaciones cotidianas y los que viven cerca de las plantas de producción.
4. Por dependencia: se trata de las personas que más dependen de su organización, como, por ejemplo, los empleados y sus familias, los clientes cuya seguridad, sustento, salud o bienestar depende de sus productos, o los proveedores para quienes la compañía es un cliente importante.
5. Por representación: personas que, a través de estructuras regulatorias o culturales/tradicionales, representan a otras personas. Por ejemplo, líderes de las comunidades locales, representantes sindicales, consejeros, representantes de organizaciones de miembros, etc.

2.2 MARCO CONTEXTUAL

2.2.1 Historia del Cooperativismo

El cooperativismo ha sido interpretado por diferentes autores como una condición natural del hombre para encontrar solución a los problemas y satisfacer necesidades comunes.

“A través del desarrollo de la humanidad, el hombre no ha podido enfrentarse solo a la naturaleza; por eso, desde los tiempos primitivos, ha tenido que unirse con otros hombres para realizar un trabajo que le facilite su supervivencia. El continuo desarrollo de la ciencia y la técnica lograda por el hombre hace que sea cada vez más necesaria la cooperación en el trabajo. Es decir que cada persona se compromete a realizar una determinada parte del trabajo

total a fin de conseguir un objetivo común; cuando varias personas se unen para ejecutar un trabajo están cooperando.

La cooperación es un sistema práctico de armonizar los intereses humanos recibiendo ayuda y colaboración de los demás y ofreciéndola en reciprocidad. El cooperativismo es un sistema económico y social, basado en la libertad, la igualdad, la participación y la solidaridad.”³¹

Monsalve afirma que “la asociación de los seres humanos surge de una fuerza instintiva y natural, aparece de una manera espontanea en la solución de las necesidades prácticas y está arraigada en el corazón mismo de la condición humana”.³² Esta argumentación le da pie para aseverar que el principio cooperativo de libre adhesión a una forma asociativa, cuyo propósito sea la ayuda mutua, está relacionado con dicha necesidad primaria del ser humano.

Para comprender la evolución histórica del cooperativismo como movimiento, se toma como referencia a Orejuela, quien reconoce a los precursores de esta ideología.

“A partir del S. XVII, tanto en ideas como en obras empieza a precisar las características del sistema cooperativo. Entre los más notables precursores se mencionan los siguientes: Jhon Bellers que en 1695 hizo una exposición de sus doctrinas en el trabajo titulado: *Proposiciones para la creación de una asociación de trabajo de todas las industrias útiles y de la agricultura*; el médico William King y el comerciante Michel Derrion precursores del cooperativismo de consumo; Felipe Bauchez y Luis Blanc precursores del cooperativismo de producción. En esta fase precursora es necesario destacar a dos importantes ideólogos: Robert Owen y Carlos Fourier.

³¹ Generalidades del Cooperativismo, Cartilla No.1 SENA. <http://www.banrepultural.org>

³² MONSALVE Zapata Alveiro; 100 claves de la economía solidaria, Bogotá: Editora Guadalupe Ltda., 2007 p.15

Es necesario mencionar la época de la revolución industrial ocurrida en Europa, la cual no fue solamente una revolución política, fue principalmente una revolución tecnológica influida por la utilización de algunos descubrimientos en la industrial. La influencia de la Revolución Industrial con sus características de desorden, sobre la clase trabajadora, produjo algunas reacciones cuyas consecuencias todavía se pueden apreciar: la de los destructores de máquinas, la del sindicalismo, la de los artistas, es decir, aquella que se propuso lograr leyes favorables para el trabajador y la que podemos denominar cooperativa”.³³

2.2.1.1 El cooperativismo en Europa³⁴

Antes de 1.750 la producción económica en Inglaterra era básicamente artesanal y manufacturera, es decir se producía en pequeños talleres de propiedad individual. El dueño del taller era también propietario de las materias primas y de los instrumentos de trabajo. La producción se realizaba por encargo.

El crecimiento de la población hizo necesario el aumento de bienes y de servicios; pero esto no puede lograrse ampliando únicamente el número de obreros; también es necesario mejorar los instrumentos y técnicas de trabajo.

En esta permanente búsqueda, se inventó la máquina de vapor, el telar mecánico y la utilización de la energía eléctrica. Este cambio se dio entre 1.750 y 1.850 y se lo ha conocido con el nombre de "REVOLUCIÓN INDUSTRIAL" y comenzó en Inglaterra.

Con la implantación de las máquinas aparecieron las grandes fábricas, que ya no producían por contrato para un pequeño número de clientes sino que lo hacían en gran escala para un mercado nacional. Los dueños de los pequeños talleres no podían competir con estas fábricas que producían más a menor precio y de pequeños propietarios pasaron

³³ OREJUELA, Fabio. Fundamentos de la Economía Solidaria. Cali- Colombia: Poemia. 2006 p.11

³⁴ Generalidades del Cooperativismo, Cartilla No.1 SENA. <http://www.banrepcultural.org>

a obreros, es decir, asalariados de los capitalistas que sí tenían medios para comprar las nuevas máquinas.

Como la utilización de las máquinas dejó a muchos trabajadores sin empleo (el telar mecánico por ejemplo, hacía el trabajo de 100 hombres), los propietarios de las máquinas impusieron sus condiciones de trabajo a las obreros, quienes se vieron obligados a trabajar hasta 18 horas diarias por salarios muy bajos, lo cual hizo necesario buscar una solución a éste problema.

El Cooperativismo surgió como una de las alternativas de lucha utilizadas por los trabajadores para defenderse de las condiciones económicas y sociales que surgieron como consecuencia de la "revolución industrial".

Algunas de las personas que comprendieron la importancia de la organización para establecer medidas prácticas de defensa de los intereses de los trabajadores fueron: Robert Owen, William King, Charles Fourier, Felipe Buchez. Estas personas iluminaron a los trabajadores de Rochdale para crear los principios que hoy son el dogma cooperativo.

La primera Cooperativa propiamente dicha surgió en Rochdale Inglaterra en el año 1.844, esta fue formada por 28 trabajadores de una fábrica en la población de Rochdale.

Los obreros pidieron a la fábrica mejoramiento de los salarios y mejor trato por parte de los patronos; se comprometieron en una huelga y los patronos no solamente no atendieron las solicitudes de los obreros, sino que los despidieron sin pago de prestaciones.

La necesidad los obligó a pensar en sus problemas; se reunieron muchas veces durante el año para encontrar la solución al problema de su desocupación, proponiéndose organizarse para unificar sus fuerzas, sus recursos y defender sus intereses.

El grupo inicial lo componían entre otros: un sastre, un sombrerero, un vendedor ambulante, un mecánico, un clasificador de maderas y un almacenista.

Reunieron algún dinero y cuando vieron la posibilidad, resolvieron abrir una pequeña tienda que atendieron por riguroso turno hasta conseguir con sus ahorros y la acumulación de las utilidades, poseer una modesta fábrica.

La creación de la Cooperativa de Rochdale despertó un vivo interés en los sectores obreros y sindicales de todos los países de Europa, donde empezaron a organizarse sociedades cooperativas para diversos fines.

En Alemania, por ejemplo en 1.862 se organizaron las Cajas Raiffeissen las cuales eran una serie de Cooperativas destinadas a prestar servicios de Ahorro y Crédito a los pequeños propietarios rurales.

El sistema se expandió hacia Bélgica, Francia e Italia y en 1.872, se constituyó en Alemania la primera Federación de Crédito como institución central para financiar el capital necesario para las Cajas de Préstamos.

En Francia se organizaron Cooperativas de Producción Agrícola, destinadas a eliminar a los intermediarios que explotaban por igual a los productores y a los consumidores.

El Cooperativismo de consumo alcanzó un alto nivel de desarrollo especialmente en Suecia donde las Cooperativas han logrado controlar sectores decisivos de la vida social y económica.

Los iniciadores de las cooperativas establecieron reglas organizacionales que se vieron posteriormente reflejadas en los Valores y Principios del Cooperativismo, las cuales siguen siendo hoy reconocidas y aplicadas por las cooperativas del todo el mundo.

2.2.1.2 El cooperativismo en Colombia³⁵

Antes de la llegada de los españoles, los indígenas trabajaban colectivamente. Los Chibchas por ejemplo, eran un pueblo constituido por varios clanes o familias que se concentraron en las tierras frías del país. Su principal fuente de trabajo era la agricultura, la cual realizaban

³⁵Generalidades del Cooperativismo, Cartilla No.1 SENA. <http://www.banrepcultural.org>

comunitariamente para satisfacer las necesidades de las familias y rendir tributo a los sacerdotes.

El excedente o sobrante de las cosechas lo intercambiaban en los mercados de las regiones vecinas por productos como el algodón, frutos de tierra caliente y oro.

Algunas de las formas de trabajo comunitario fueron suprimidas por los españoles durante la conquista; de las pocas que se conservaron y se conservan aún en algunas regiones, podemos mencionar el convite y la minga.

Más tarde el desarrollo técnico Europeo hizo posible que las naciones económicamente avanzadas tuvieran mercancías de sobra, por este motivo se dio comienzo a la exportación de estos productos hacia los países latinoamericanos, africanos, etc. los cuales tenían escasez de los mismos.

El hecho de traer al país mercancías extranjeras, arruinaba a los productores artesanos, ya que la gente prefería comprar estas mercancías por su calidad y bajo costo, perdiendo así los artesanos la posibilidad de vender sus productos.

Así, mientras en Inglaterra se organizaban las primeras Cooperativas, en Colombia los trabajadores trataban de organizarse en gremios para lograr que el estado no permitiera importar mercancías que ya estaban produciéndose en el país.

En esta época (1.850 - 1.920) la economía colombiana se dedicaba principalmente a la agricultura y al comercio, de esta manera las personas vinculadas directa o indirectamente a la producción o distribución de mercancías, empezaron a interesarse por el Cooperativismo para solucionar sus problemas, en lo referente al consumo y al crédito. Estos problemas dieron firmeza a las ideas cooperativas difundidas en un comienzo por un sacerdote llamado Adán Puerto, quien había conocido en Alemania las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Más tarde durante el gobierno de Enrique Olaya Herrera y con base en un proyecto presentado por Juan María Agudelo, el Congreso expidió la

Ley 134 de 1.931, la cual reglamentó la creación de Cooperativas en Colombia.

Las primeras Cooperativas fueron organizadas básicamente para prestar servicios de consumo, de ahorro y crédito, tales como:

Cooperativa de bananeros del Magdalena.

Cooperativa Lechera del Atlántico.

Cooperativa de Buses de Santa Fe.

A partir de 1.940, aparecieron Cooperativas de Producción, de Transportes, Educativas y de Vivienda. También se organizaron las primeras asociaciones de Cooperativas u organismos de segundo grado, como:

- La Unión Cooperativa Nacional "Uconal" agrupación de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- La Asociación Colombiana de Cooperativas "ASCCOP", que une a las Cooperativas de consumo y otras que se organizaron a partir de 1.958.

El desarrollo del movimiento Cooperativo basado en la incorporación de nuevos grupos sociales a las Cooperativas, tales como empleados, maestros, campesinos, pequeños comerciantes, etc., lo mismo que la abundancia de disposiciones legales hicieron necesaria la expedición del Decreto Ley No. 1958 de 1.963, el cual unificó toda la legislación Cooperativa anterior y creó la Superintendencia Nacional de Cooperativas³⁶, como organismo del Estado destinado a promover, fomentar y fiscalizar el desarrollo del Cooperativismo Nacional.

Merece destacarse la creación de seguros LA EQUIDAD en 1.970, primera compañía de seguros organizada en Colombia de acuerdo con los principios y métodos del Cooperativismo.

³⁶ Posteriormente Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas "DANCOOP, luego pasó a ser el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria "DANSOCIAL" y hoy Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.

2.2.2 Marco legal de la Economía Solidaria en Colombia³⁷

Hacia 1931 se promulga la primera Ley Cooperativa en Colombia, la ley 134 en 1932, con el Decreto Ley 874 se dictan medidas para el Fomento Cooperativo. En 1958, se promulga la Ley 19 sobre acción comunal y se dispone la organización de cooperativas de producción, distribución y consumo; con la Ley 81 se elaboran sistemas de fomento a las cooperativas indígenas.

En 1959, la Ley 115 obliga a dictar cooperativismo en las escuelas, colegios y universidades. En 1963, el gobierno obtiene facultades extraordinarias del Congreso y dicta el decreto Ley 1598 que se constituye en el nuevo marco legal del cooperativismo colombiano. Con este Decreto Ley se inicia el auge del cooperativismo en Colombia, se comienza a mostrar realizaciones concretas y el cooperativismo gana opinión pública.

Por medio del Decreto 1587 de 1963 se establece la Superintendencia de Cooperativas. Posteriormente mediante el Decreto 1929 y 3134 de 1963, se le da estructura y funciones a esta entidad. En 1981, la Ley 24 transforma la Superintendencia en el Departamento Administrativo Nacional de Cooperativas – DANCOOP.

En 1988, la Ley 79 actualiza el régimen legal de cooperativismo como Ley Marco que deroga el decreto Ley 1598 de 1963 y da nueva vida al cooperativismo. En la Nueva Constitución Política de 1991 se reafirma la posición del Estado en cuanto la protección y promoción de las formas asociativas.

Con la Ley 454 de 1998, se determina el marco conceptual que regula la economía Solidaria, se transforma DANCOOP en el Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria – DANSOCIAL-, se crea la Superintendencia de la Economía Solidaria SES, el Consejo Nacional de la Economía Solidaria CONES, el fondo de Fomento de la Economía Solidaria FONES y el Fondo de Garantías para las Cooperativas Financieras de Ahorro y Crédito FOGACOOOP y se dictan

³⁷ MELO Velasco Jenny. Tesis El programa SUMA solidaria en el Valle del Cauca: una mirada desde el centro, págs. 22-24

normas sobre la actividad financiera de las entidades de naturaleza cooperativa.

Las formas asociativas de la Economía Solidaria están reguladas por decretos específicos, en el caso de las Asociaciones Mutualistas, los Fondos de Empleados y Empresas de Servicios en las formas de Administraciones públicas Cooperativas los Decretos 1480, 1481 y 1482 de 1989, respectivamente, determinan la naturaleza jurídica, características, constitución, regímenes internos, de responsabilidad y sanciones y dictan medidas para el fomento de estas organizaciones solidarias, Las Precooperativas son regidas por el decreto 1333 de 1989, las Cooperativas de Trabajo Asociado por el Decreto 468 de 1990, las instituciones Auxiliares de la Economía Solidaria por el Decreto 427 de 1989. El marco normativo de las empresas solidarias de salud es más amplio, son regidas por la Ley 10 de 1990, Ley 100 de 1993, el Decreto 739 y 1088 de 1991 y el 1259 de 1994. Las organizaciones de más reciente reglamentación son los Comités Empresariales de las Juntas de Acción Comunal, mediante Decreto Reglamentario Ley 743 de 2002.

El marco conceptual que ofrece la Ley 454 propone la siguiente definición de Economía Solidaria, la cual puntualiza los elementos que definen, caracterizan a las organizaciones que la conforman, “Denominase Economía Solidaria al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionarias solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía” (Art. 2).

En el CAPITULO VII de la Ley 79 de 1988, se encuentra la clasificación de las cooperativas que en razón de sus actividades podrán ser especializadas, multiactivas e integrales:

- “Las cooperativas especializadas son las que se organizan para atender una actividad específica, correspondiente a una sola rama de actividad económica, social o cultural. Estas cooperativas podrán ofrecer servicios diferentes a los establecidos en su objeto social, mediante la suscripción de convenios con otras entidades cooperativas.

- Las cooperativas multiactivas son las que se organizan para atender varias necesidades mediante la concurrencia de servicios en una sola entidad jurídica.
- Las cooperativas integrales son aquellas que en desarrollo de su objeto social realicen dos o más actividades conexas y complementarias entre sí, de producción, distribución, consumo y prestación de servicios.

En todo caso las cooperativas podrán comprender en su objeto social la prestación de servicios de previsión, asistencia y solidaridad para sus miembros.

2.2.3 Alianza Cooperativa Internacional -ACI-

Casi desde sus inicios y durante su desarrollo, las cooperativas establecieron diversas formas de integración que condujeron a que en 1895 se organizara en Europa la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

La ACI es un organismo no gubernamental que convoca y representa un movimiento cooperativo alrededor de todo el mundo; es la autoridad máxima para definir las cooperativas y revisar los principios en los que éstas deben basarse. En 1946 fue la primera organización no gubernamental a la que se dio el estatus de organismo consultivo por parte de las Naciones Unidas.

La ACI representa directamente cooperativas de 86 países del mundo, las cuales concentran su actividad económica en los sectores agrícola, bancario, energético, salud, industrial, asegurador, pesquero, de vivienda, turístico, transportador, de consumo, forestal y de trabajo asociado. El total de personas representadas asciende aproximadamente a 1.100 millones.

En Latinoamérica hace presencia la ACI a través de la Oficina Regional de las Américas, establecida desde 1990 en San José (Costa Rica) y cuyos resultados y gestión la han convertido en una de las organizaciones más importantes en el desarrollo cooperativo de la región. Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Haití, Honduras, México, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay, hacen parte de este organismo regional, representado a cerca de 330 millones de personas.

Los principales objetivos de la ACI son:

- Promover el movimiento cooperativo mundial basado en la autoasistencia mutua y en la democracia.
- Promover y salvaguardar los valores y principios cooperativos.
- Facilitar el desarrollo de relaciones económicas y de otra índole de beneficio mutuo entre organizaciones miembros.
- Promover el desarrollo humano sostenido y fomentar el progreso económico y social del individuo, contribuyendo así a la paz y seguridad internacionales.
- Promover la igualdad entre hombres y mujeres en todas las tomas de decisión y actividades dentro del movimiento cooperativo.

En su congreso efectuado en Manchester, en septiembre de 1995, la Alianza Cooperativa Internacional adoptó una declaración de identidad que incluye una definición de cooperativa, los valores más importantes del movimiento y los principios orientadores de las organizaciones cooperativas en el inicio del siglo XXI.

Anteriormente la Alianza había elaborado dos declaraciones formales sobre los principios del cooperativismo: la primera en 1937 y la segunda en 1966. Al igual que la de 1995 las dos versiones anteriores buscaron explicar cómo deberían interpretarse los principios cooperativos en el mundo contemporáneo.

La finalidad principal que se tuvo para la elaboración del documento sobre la identidad cooperativa, fue definir y articular las normas que deben prevalecer en todas las cooperativas, independientemente de todas sus actividades y del lugar donde se desarrollan en particular, la declaración proporcionó una base común sobre la cual las tradiciones cooperativas más importantes podrías prosperar y evolucionar eficazmente.

La declaración define a la cooperativa de la siguiente manera: “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente”

Según la ACI una cooperativa debe cumplir las siguientes características:

La cooperativa es autónoma: Esto significa que es tan independiente del gobierno y de las empresas privadas como sea posible.

Es una asociación de personas: Las cooperativas tienen la libertad de definir personas en cualquier forma legal que escojan. Muchas de las cooperativas primarias alrededor del mundo admiten sólo seres humanos individuales. Otras cooperativas primarias admiten personas jurídicas y existen otras de nivel superior (segundo y tercer nivel) conformadas por entidades cooperativas.

Las personas están unidas voluntariamente: Asociarse a una cooperativa no debe ser obligatorio; dentro de los propósitos de las cooperativas debe incluirse la libertad de las personas para unirse o retirarse.

Los miembros de una cooperativa satisfacen sus necesidades económicas, sociales y culturales: Esta parte de la definición destacan que las cooperativas las organizan sus miembros, para su beneficio individual y mutuo. Normalmente, las cooperativas deben funcionar dentro del mercado y entonces deben ser manejadas eficiente y prudentemente. En su mayoría existen para fines económicos, pero también tienen objetivos sociales y culturales.

La cooperativa es una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente: Esta frase significa que dentro de las cooperativas se distribuye el control entre sus miembros sobre una base democrática. Estas dos características de propiedad y control democrático son especialmente importantes para diferenciar a cooperativas de otros tipos de organizaciones, como las empresas controladas por el capital o por el gobierno. Cada cooperativa es también una empresa en el sentido de que es una entidad organizada, que funciona normalmente en el mercado; debe, por lo tanto, esforzarse por servir a sus miembros eficiente y eficazmente.

En el último siglo muchos teóricos en varias partes del mundo han dado grandes aportes al pensamiento cooperativo, estando referida la mayor parte de ese pensamiento a los **valores cooperativos**.

Según la Declaración, “Las cooperativas se basa en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, y solidaridad. Siguiendo la tradición de los fundadores, los miembros de la cooperativa

creen en los valores éticos de la honestidad, la transparencia, la responsabilidad social y la preocupación por los demás”.

La Ayuda mutua, se basa en la creencia que toda la gente puede y debe controlar su propio destino. Sin embargo, los cooperativistas creen que el completo desarrollo individual sólo puede lograrse en asociación con otras personas. Por medio de la acción conjunta y la mutua colaboración, se puede lograr más, especialmente al aumentar la influencia colectiva en el mercado y ante los gobiernos.

Responsabilidad propia, quiere decir que los miembros asumen la responsabilidad para su cooperativa, para su creación y vitalidad continua y para garantizar que su cooperativa mantenga su independencia de otras organizaciones públicas y privadas.

Democracia, es una palabra compleja. Casi siempre se define como una lista de derechos y en efecto, la lucha por los derechos democráticos es políticamente un tema común en la historia de los dos últimos siglos. La participación democrática de los asociados de una cooperativa es el eje fundamental de este valor, que hace parte de la misma definición de cooperativa cuando se refiere a una empresa democráticamente controlada. No se puede concebir una cooperativa sin democracia.

Las cooperativas se basan en la Igualdad. La unidad básica de la cooperativa son sus miembros, que por lo general son seres humanos. La personalidad humana como base, es una de las principales características que distingue a la cooperativa de las empresas controladas primordialmente por los intereses del capital. Los miembros tienen derecho a participar, ser informados, ser escuchados y ser involucrados en la toma de decisiones.

Por las razones anteriores, los asociados deben ser tratados de la forma más igualitaria posible. Los estatutos, reglamentos y normas que se establecen en la cooperativa, han de procurar el valor de la igualdad en todas sus definiciones y en la prestación de los servicios.

La Equidad se refiere en primer término, a la forma en que se trata a los miembros dentro de la cooperativa. A la hora de retribuirles su participación se les debe tratar equitativamente, por medio de la distribución de excedentes, asignación de reservas de capital a su nombre o la reducción

de costos. Desde el punto de vista teórico, la equidad es importante para las cooperativas porque es la forma con la que tratan de distribuir ganancias o riquezas con base en la participación y no en la especulación.

El valor de la Solidaridad tiene una larga y venerable historia en el movimiento internacional. Dentro de las cooperativas, asegura que la cooperación no sea sólo un disimulado interés particular. Una cooperativa es más que una asociación de miembros, es también una colectividad. Además la “solidaridad” significa que los cooperativistas y las cooperativas se mantienen juntos; aspiran a crear movimiento cooperativo unido local, nacional, regional e internacionalmente. Ambos cooperan en todas las formas viables para proporcionarles a los miembros la mejor calidad y el menor costo en los bienes y servicios.

Es necesario subrayar que la solidaridad es una causa y consecuencia de la autoayuda y de la ayuda mutua, dos de los conceptos fundamentales de la filosofía cooperativa.

Los otros valores éticos (honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás) emanan de la relación especial que tienen las cooperativas con sus comunidades: están disponibles para los miembros de dichas comunidades y tienen el compromiso de ayudar a los individuos que deseen ayudarse a sí mismos. Por tanto, las cooperativas tienen la obligación de esforzarse por ser responsables ante la sociedad en todas sus actividades. En resumen, los valores éticos se deben encontrar en las organizaciones de todo tipo, pero son más fuertes e irrefutables dentro de la empresa cooperativa.

Según la ACI, los principios son más que mandamientos, también son parámetros para juzgar el comportamiento y tomar decisiones. Desde ese punto de vista, los principios no son una lista vieja que debe revisarse periódicamente y ritualmente; son estructuras habilitadoras, por medio de las cuales las cooperativas pueden asir el futuro.

Los principios que constituyen el núcleo de las cooperativas no son independientes entre sí. Están ligados de forma sutil; si se ignora uno, se menosprecian los demás. Las cooperativas no deben juzgarse sobre la base de un solo principio; por el contrario, deben evaluarse por la práctica de los principios como un todo.

En las Declaración de 1995 se enumeran siete principios. Estos son:

Adhesión abierta y voluntaria: Las cooperativas son organizaciones voluntarias y abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

Control democrático de los miembros: Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus asociados quienes participan activamente en la definición de las políticas y toma de decisiones, Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base sus miembros tienen igual derecho de voto (un miembro, un voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticas.

Participación económica de los asociados: Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada, si es que hay, sobre el capital suscrito como condición de membresía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas, de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membresía.

Autonomía en independencia: Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdos con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía cooperativa.

Educación, entrenamiento e información: Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus cooperativas. Las cooperativas informan al público en general, acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

Cooperación entre cooperativas: Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

Compromiso con la comunidad: La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de las políticas aceptadas por sus miembros.

2.2.4 Reseña histórica de Coprocenva³⁸

Coprocenva es una cooperativa especializada en ahorro y crédito, su creación se da en la Ciudad de Tuluá, municipio del Valle del Cauca, corresponde a un periodo de tiempo en el que se crearon las más importantes cooperativas de Colombia y se popularizaron las entidades cooperativas como una estrategia de redención de los sectores de menores recursos económicos. En el año 1968, los maestros crearon la Cooperativa, como medida de apoyo y supervivencia a su situación, debido que cada vez que se producía un paro en el magisterio, no contaban con el pago de sus sueldos.

En el año 1968 se produjo el primer paro de los maestros de secundaria en Tuluá, ante su prolongación, se estudió una estrategia para solucionar sus problemas económicos, los cuales habían llegado al punto de no poder cumplir con las obligaciones más elementales. Ante esta grave situación, un grupo de maestros iniciaron a darle forma a la Cooperativa. Sin conocer demasiado del modelo cooperativo y menos de administración, pero con la responsabilidad necesaria para hacer las cosas bien y el entusiasmo para no dejarse amilanar ante las dificultades. Se tiene como fecha de realización de la Asamblea para constituir la Cooperativa el 14 de junio de 1968, dándole el nombre de COPROCENVA, que significó Cooperativa de Profesores y Empleados del Centro del Valle.

Pero la labor no terminó en obtener la legalidad de la Cooperativa, el reto era vincular cada vez más profesores y consolidarla económicamente para poder responder a su objetivo: conceder crédito a sus asociados. Así, fue como con mucha disciplina, dedicación y profesionalismo, recorrieron el

³⁸ Manual de Calidad. Documento interno de Coprocenva. Págs. 9-12

departamento llevando la ideología del cooperativismo, atendieron las obligaciones administrativas de la Cooperativa e hicieron posible que esta Cooperativa solidaria se convirtiera en una de las líderes en el Sur occidente colombiano.

El 1 de septiembre de 1969 se tiene la primera oficina en alquiler.

Años de apertura de las agencias:

- Cali Centro: 1972.
- Zarzal: 1977.
- Buga: 1980.
- Santander: 1983.
- Cartago: 1985.
- Piendamó: 1994.
- Popayán: 2004.
- Palmira y Cali Oriente: 2007.
- Dagua, Sevilla y Rosas: 2008.

A partir de 1986 por decisión de la Asamblea se convierte en una cooperativa especializada en ahorro y crédito, pues se había iniciado como una cooperativa multiactiva, desarrollando actividades como comercialización de electrodomésticos, trabajos de litografía, servicios de club y financiación de planes de vivienda.

En noviembre de 2007 Coprocenva recibió el certificado de calidad con base en la norma ISO 9001:2000 otorgado por el ICONTEC. En noviembre de 2010, el certificado de calidad fue renovado, obteniendo la certificación de calidad con base en la norma ISO 9001:2008.

MISIÓN

Coprocenva es una Cooperativa de ahorro y crédito, comprometida con la prestación de servicios financieros, transaccionales y sociales, con personalización de su atención, alta calidad y excelente servicio, para contribuir al mejoramiento del nivel de vida de los asociados y sus familias.

VISIÓN

Consolidarnos y ser reconocidos por los asociados como la mejor alternativa en servicios de ahorro, crédito y beneficios sociales, que

contribuya al mejoramiento de sus condiciones de vida, las de su grupo familiar y las de su entorno.

VALORES CORPORATIVOS

Vocación de servicio: en forma diligente, oportuna, adecuada y humana, atendemos los requerimientos y solicitudes de los asociados, directivos y colaboradores con el propósito de responder al compromiso solidario.

Compromiso: trabajamos con responsabilidad y conciencia de la labor encomendada, para que nuestras acciones respondan al objetivo solidario de procurar el bienestar, crecimiento, valoración y calidad de vida de asociados, directivos y colaboradores.

Confianza: con nuestro actuar ético y transparente, transmitimos la seguridad, tranquilidad y familiaridad necesaria para que Coprocenva sea acogida con credibilidad.

Transparencia: sobre la base de un proceder ético, con normas y reglas claras nos presentamos como una entidad justa, ecuánime y consecuente con el pensar y el actuar cooperativo.

Trabajo en equipo: la mutua cooperación y la unión de esfuerzos, conocimientos y habilidades hacen el complemento ideal para obtener los mayores beneficios y recompensas de nuestra labor en procura de responder al compromiso solidario con los asociados, directivos y colaboradores.

Confidencialidad: la valoración y respeto que brindamos a nuestros asociados nos lleva a salvaguardar su privacidad y a garantizar el prudente manejo de la información que con confianza y credibilidad han depositado en Coprocenva.

Plan estratégico corporativo

El plan estratégico de la cooperativa Coprocenva está basado en la metodología del Balanced Scorecard, en el marco de la perspectivas: Social y Comercial – Financiera – Procesos internos – Aprendizaje y Desarrollo.

Perspectiva Social y Comercial: Siendo consecuentes con el principio cooperativo y solidario, la cooperativa Coprocenva se compromete a brindar a los asociados, su grupo familiar y la comunidad, beneficios sociales y

servicios de ahorro y crédito de acuerdo a sus necesidades y expectativas, así como mejorar su posicionamiento, definiendo para ello los siguientes objetivos estratégicos:

- Posicionarse y crecer en los mercados objetivos de la Cooperativa Coprocenva y adecuar sus políticas para cada mercado.
- Profundizar y fidelizar la relación de los asociados de los mercados objetivos.

Perspectiva Financiera: Con esta perspectiva la cooperativa se compromete a valorizar la inversión del asociado por medio de los siguientes objetivos estratégicos:

- Desarrollar una estrategia de bajo costo.
- Desarrollar el sistema integral de riesgo financiero.

Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo: Siendo consecuentes con el principio cooperativo y solidario, la cooperativa Coprocenva se comprometa a mantener una estructura de apoyo acorde a las necesidades de la cooperativa y la satisfacción del talento humano mediante su desarrollo personal y profesional, a partir de los siguientes objetivos estratégicos:

- Incorporar nuevas tecnologías y conocimientos relacionados con los modelos de crédito y de banca relacional.
- Lograr la satisfacción del personal fortaleciendo sus competencias y brindando beneficios y servicios que contribuyan a mejorar su calidad de vida

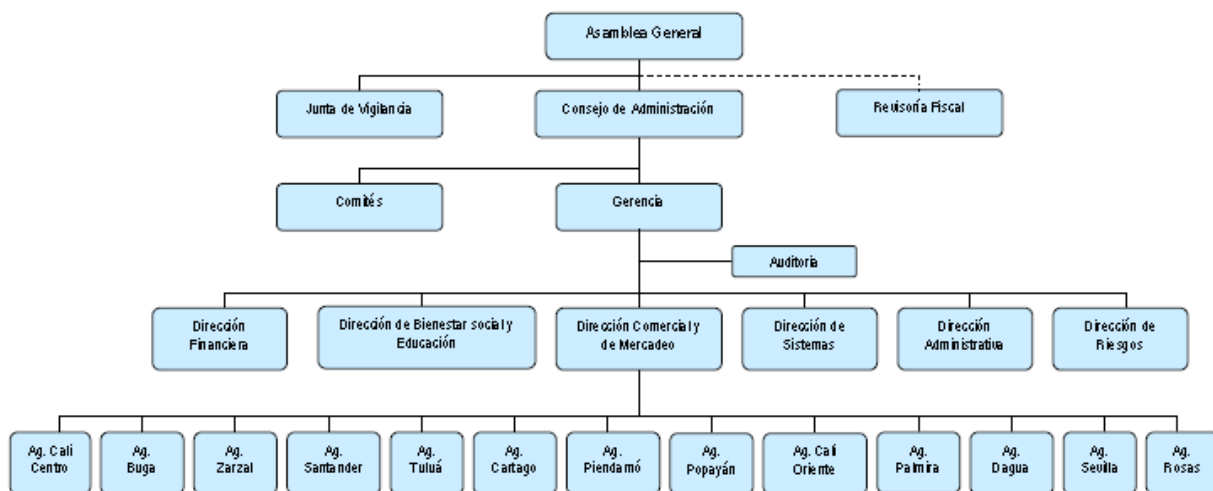
Perspectiva de Procesos internos: con esta perspectiva la cooperativa se compromete a prestar servicios que permitan la satisfacción de los asociados, implementando y manteniendo la cultura de calidad hacia el mejoramiento continuo de la cooperativa, partiendo de los siguientes objetivos estratégicos:

- Adecuar la estructura de la organización hacia el enfoque de servicio al cliente.

- Fortalecer la cultura de mejoramiento continuo.

Estructura organizacional

Ilustración 7. Estructura funcional



Fuente: Manual de Calidad. Documento interno de Coprocenva. Pág.16

3. RESULTADOS

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

En este apartado se encuentran las respuestas que los funcionarios y directivos dieron al diligenciamiento de la batería de Indicadores de Responsabilidad Social para Cooperativas de Usuarios/Asociados del IARSE y la descripción de la situación actual.

La batería de indicadores de autoevaluación está dividida en siete grandes temas:

- Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa
- Público interno
- Medio ambiente
- Proveedores
- Usuarios/asociados
- Comunidad
- Gobierno y sociedad

Estos temas son identificados a través de dos tipos de indicadores:

- a) Los indicadores de base, que permiten evaluar el estadio actual de la cooperativa para cada variable considerada, y están representados por cuatro cuadros contiguos en los que el grado de desarrollo de la variable evoluciona de izquierda a derecha, permitiendo a la cooperativa situarse fácilmente en la escala de evolución del indicador. El cuadro que está más a la derecha corresponde al mejor desempeño en aquella variable, y presupone que la cooperativa ya alcanzó un nivel de superioridad para ese indicador.
- b) El segundo tipo corresponde a los indicadores binarios (respuestas sí o no), que complementan a cada uno de los indicadores de base.

Para el diagnóstico de Coprocenva se han tomado tres de los siete indicadores:

- Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa
- Público interno
- Medio ambiente

Esta selección se efectuó porque estas dimensiones están acordes con el Direccionamiento Estratégico 2010 - 2014 Balanced Scorecard de Coprocenva, incorporándose en las perspectivas: Social y comercial - Procesos internos - Aprendizaje y crecimiento, teniendo en cuenta los stakeholders que influyen a la organización por su cercanía³⁹ (Directivos, empleados, asociados y comunidades en las que tiene radio de acción) y de esta forma se aporta al cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

Social y comercial	• Profundizar y fidelizar la relación con los asociados de los mercados objetivos.
Aprendizaje y crecimiento	• Desarrollar las competencias habilidades y sentido de pertenencia del recurso humano.
Procesos internos	• Fortalecer la cultura de mejoramiento continuo. • Adecuar las estructura de la organización hacia el enfoque de servicio al cliente.

³⁹ Por **cercanía**: personas con las cuales interactúa la organización, incluyendo stakeholders internos o con relaciones de larga duración con la organización, o aquellos de los que la organización depende en sus operaciones cotidianas y los que viven cerca de las plantas de producción.

3.1.1 DIMENSIÓN: Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa.

Personal encargado de suministrar la información: Miembros del Consejo de Administración (Directivos).

3.1.1.1 SUBDIMENSIÓN: Autorregulación de la conducta:

INDICADOR: Compromisos éticos

1

Más allá de los principios éticos y valores expresados en los Estatutos sociales:

Estadio 2. Los valores que orientan el accionar de la organización están documentados, difundidos e incorporados a las actitudes - comportamientos de las personas

La cooperativa Coprocenva en su indicador de compromisos éticos se encuentra en un estadio medio (2), al tener documentados los valores de la organización en documentos como el Manual de calidad y el Código de buen gobierno y ética, haciendo su difusión a través de los medios de comunicación con los que cuenta la cooperativa como la página web y la intranet.

Sin embargo, para seguir avanzando en este aspecto es necesario que la Cooperativa trabaje en el entrenamiento constante de sus funcionarios para que el Código de buen gobierno y ética y sus valores corporativos sean adoptados por todos los funcionarios de todos los niveles jerárquicos.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
1.1. ¿Incluye el respeto a los derechos humanos como criterio formal en sus procesos de toma de decisiones y en sus relaciones con terceros?	x	
1.2. ¿Orienta sus operaciones en concordancia con las declaraciones de principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)?	x	
1.3. ¿Expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, por la Internet o de otra manera que sea adecuada a sus públicos de interés?	x	

La cooperativa Coprocenva es una organización respetuosa del cumplimiento de la legislación nacional e internacional frente a lo que le compete en el ejercicio de su objeto social. En documentos como el Estatuto se refleja el cumplimiento de derechos humanos de carácter civil y político como la igualdad ante la ley, la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión, la libertad de expresión y de opinión, la justicia, a participar en la dirección de asuntos políticos, a elegir y ser elegido, a formar un partido o afiliarse a alguno, a participar en elecciones

democráticas; frente a los derechos humanos de índole económico, social y cultural respeta los derechos a la propiedad (individual y colectiva), a la seguridad económica, al trabajo, a la seguridad social, a la salud, a la educación, a participar en la vida cultural del país y con respecto a los derechos de los pueblos o de solidaridad respeta los derechos al desarrollo económico, a un ambiente sano, a beneficiarse del patrimonio común de la humanidad y a la solidaridad.

En cuanto a sus operaciones la cooperativa actúa en concordancia con las cuatro áreas de la declaración de la OIT, hay una total eliminación del trabajo forzoso u obligatorio puesto que los empleados tienen la libertad de decidir el momento en que desean prescindir de su empleo, y tampoco está condicionado a ningún tipo de acreencia que se tenga con la organización; frente a las contrataciones de empleados para la organización, ya sea de manera directa o a través de contratistas, no permite la contratación de trabajo infantil; en cuanto a la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación, Coprocenva selecciona a sus empleados de acuerdo a los resultados de la evaluación de competencias de los diferentes cargos, independientemente del género, raza, credo o lugar de nacimiento de sus aspirantes; respecto a la libertad de asociación y la libertad sindical, pese a que no es una prohibición contemplada por la cooperativa tampoco se ha gestado este tipo de agremiación.

Toda la documentación interna es de consulta pública para los empleados y es ubicada en un archivo denominado FTP al cual se puede acceder a través de la Red interna. La información o documentos de consulta pública de interés para los asociados, como Estatutos o Reglamentos puede ser solicitada en cada una de las agencias y la información general que es de consulta pública de la comunidad en general puede ser consultada en la página web y cartelera ubicadas en las agencias.

INDICADOR BINARIO

El Código de Ética y/o la Declaración de Valores de la organización:	Si	No
1.4. ¿Contemplan tres o más de los siguientes públicos de interés: público interno, proveedores, usuarios/asociados, comunidad o gobierno?	X	
1.5. ¿Prohíben expresamente la utilización de prácticas ilegales (como corrupción, extorsión, contabilidades paralelas, doble caja, etc.) para la obtención de ventajas comerciales o de otro tipo?	X	
1.6. ¿Son explícitos con referencia al compromiso ético en la gestión de la información de carácter privado obtenida durante los procesos de la cooperativa en su interacción con sus diversos públicos (usuarios/asociados, público interno, proveedores, gobierno, comunidad, etc.)?	X	
1.7. ¿Son explícitos en lo que se refiere al compromiso de transparencia y veracidad de la información suministrada a todos los públicos de interés?	X	

1.8. ¿Promueven el combate a la corrupción y a la extorsión, y se ha creado un espacio para estimular y asegurar la participación de todos los públicos de la cooperativa en el debate sobre los contenidos del Código de Ética y/o de la Declaración de Valores de la organización?		X
1.9. ¿Estimulan la coherencia entre los valores y principios éticos de la cooperativa y su aplicación por parte de su público interno y sus usuarios/asociados?	X	
1.10. ¿Explicitan pautas y procedimientos de relación éticos y transparentes con la Administración Pública en todos sus niveles?		X

Coprocenva en su Código de buen gobierno y ética define los criterios bajo los cuales los empleados y directivos de la organización deben regirse para tomar decisiones y relacionarse con terceros con el objetivo de:

“...asegurar el respeto y crear un ambiente de confianza, estabilidad en las relaciones con Personas Naturales y Jurídicas asociadas, Directivos, Administradores, Empleados, Acreedores, Proveedores, Entes de vigilancia y control y la Comunidad, dando cumplimiento a los dispuesto en el Estatuto y en las normas vigentes que la regulan, ha definido el conjunto de disposiciones voluntarias de autorregulación de sus asociados, administradores, funcionarios y demás grupos de interés, los cuales asumen un compromiso ético, garantizando una gestión eficiente, integra y transparente.

Para la cooperativa este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de la misma con el fin de generar confianza en el sector solidario, entre su base social y las demás partes interesadas”⁴⁰

Coprocenva tiene muy bien documentados sus valores éticos. No obstante, es necesario incluir política que combatan la corrupción y la extorsión, Además es necesario el debate sobre el Código de buen gobierno y ética, su promoción y difusión en todos los empleados; para ello es importante fomentar espacios de discusión, sensibilización y fomento para la interiorización de éstos.

Por otro lado, teniendo en cuenta que Coprocenva tiene dentro de sus entidades asociadas organizaciones estatales como alcaldías, es importante que también se documenten las relaciones y restricciones que se deben establecer entre las

⁴⁰ Código de Buen gobierno y ética de Coprocenva, p. 5. 2011 – Documento interno

partes, con el fin de garantizar la transparencia en los servicios que se presta a estas personas jurídicas.

INDICADOR: Arraigo en la cultura organizacional

2

Con relación a la eficacia en la difusión de los valores y principios éticos de la cooperativa:

Estadio 1. Los valores son transmitidos esporádicamente o en momentos específicos (contratación de trabajadores, ingreso de asociados, procesos de auditoría, etc.).

En este indicador la cooperativa se encuentra en el estadio más incipiente (1), puesto que sólo se difunden sus principios y valores en la capacitación de inducción que se brinda al empleado o asociados en el momento que se vincula a la cooperativa, lo que ocasiona que no estén inmersos dentro de la cultura organizacional de la empresa.

Es importante que estos valores sean interiorizados por todos los públicos que componen la cooperativa y para ello se hace necesario un refuerzo constante a través de capacitaciones, campañas y materiales visuales que permitan su recordación.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
2.1. ¿La cooperativa tiene Comités o responsable(s) formal(es) para intentar atender cuestiones éticas, entre ellas la evaluación del impacto conjunto de las acciones comerciales realizadas por la cooperativa, garantizando la coherencia con los valores de la organización?		X
2.2. ¿Las cuestiones éticas son abordadas en encuestas de clima organizacional, evaluaciones o herramientas análogas?		X
2.3. ¿Los empleados de la cooperativa demuestran familiaridad en su día a día con los temas y conductas contemplados en el Código de Ética, aplicándolos espontáneamente?	X	

Coprocenva en el año 2011 creó el Comité de Veeduría y Ética. Sin embargo, en el año 2012 el Consejo de Administración decidió eliminarlo debido a que algunas de sus funciones reñían con las de la Junta de vigilancia, a partir de su eliminación las cuestiones de veeduría son realizadas por la Junta de vigilancia y las éticas están a cargo del Consejo de Administración; pero limitando su acción a las que sean reportadas ante este estamento.

No se cuenta con herramientas que le permita al Consejo de Administración identificar los valores y conductas éticas que puedan estar siendo vulneradas en el público interno y externo de la cooperativa. De allí la importancia de incluir en la encuesta de clima laboral la evaluación de cuestiones ética, para que a partir de allí se establezcan acciones de mejora al respecto.

INDICADOR: Gobernabilidad cooperativa

3

Con relación a la estructura organizacional y a las prácticas de gobernabilidad de la cooperativa:

Estadio 3. La dirección desarrolla, aplica y comunica políticas explícitas para promover el derecho de voto y un tratamiento justo y equitativo a los socios, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente.

Coprocenva en este indicador tiene un buen nivel (3) al no sólo dar cumplimiento a las exigencias legales, sino que además la dirección tiene políticas explícitas y mecanismos formales como las jornada de revisión por la dirección que se realizan semestralmente y que garantizan la integridad de los informes que se emiten, priorizando la transparencia en las rendiciones de cuentas y otras informaciones que son publicadas a sus diferentes grupos de interés.

Adicionalmente, fomenta el derecho al voto entre los asociados en situaciones como: la elección de delegados, la toma de decisiones en las Asambleas Generales y Extraordinarias y en las decisiones que toman los integrantes del Consejo de administración.

Para escalar en este indicador es necesario que la dirección incorpore criterios de orden social y ambiental en la gestión y en la producción de informes y de balances de la cooperativa; en los cuales se establezca como norma oír, evaluar y considerar las preocupaciones, críticas y sugerencias de sus públicos de interés en los asuntos que los involucran.

INDICADOR BINARIO

La dirección de la cooperativa:	Si	No
3.1. ¿Cuenta con una política de adhesión de nuevos usuarios/asociados voluntaria, abierta a todas las personas que deseen utilizar los servicios de la cooperativa y dispuestas a aceptar las responsabilidades y a ejercer los derechos de la asociación; sin discriminación por razones de orientación sexual, diferencias socioeconómicas o físicas, origen nacional, edad, religión, raza o género?	X	
3.2. ¿Utiliza estudios, encuestas y el apoyo de especialistas para fundamentar mejor la resolución de dilemas éticos, socio-ambientales y relativos a los derechos humanos?		X

Dando cumplimiento con el principio cooperativo de adhesión voluntaria y abierta, Coprocenva es una cooperativa de vínculo abierto a la cual puede ingresar cualquier persona presentando la solicitud de vinculación, su aceptación estará condicionada únicamente a la verificación de la procedencia lícita de sus recursos económicos.

Como ya se mencionó anteriormente es necesario que Coprocenva establezca herramientas que le permita evidenciar y solucionar aspectos relacionados con la vulneración de los derechos humanos de sus grupos de interés, ambientales y éticos que se puedan estar presentando en esta organización.

INDICADOR BINARIO

Posee una estructura destinada a:	Si	No
3.3. ¿Prevenir/cohibir abusos de poder de sus integrantes?	X	
3.4. ¿Prevenir/cohibir fraudes por uso de información privilegiada en beneficio propio?	X	
3.5. ¿Desanimar el soborno y otras prácticas de corrupción, la creación de contabilidades paralelas” o de cuentas secretas u ocultas?	X	
3.6. ¿Desanimar la elaboración de documentos que no reflejen verdaderamente las transacciones que reportan?	X	

Coprocenva con el propósito de prevenir los abusos de poder, fraudes por el uso de la información, prácticas de corrupción y falsificación de información en los documentos que presenta la cooperativa tiene una estructura organizacional que trabaja de la mano con los representantes de los asociados que son los integrantes del Consejo de administración, a través de Comités de apoyo (Comité de crédito, C. de liquidez, C. de solidaridad, C. de finanzas, C. de educación, C. de Deportes, Recreación y turismo, entre otros) que garantizan que el trabajo de los empleados está regulado por los asociados.

INDICADOR BINARIO

Teniendo en cuenta que las cooperativas se caracterizan por el control democrático de sus usuarios/asociados, que la democracia va más allá del momento electoral, y que muchas veces la cantidad de socios de las cooperativas de usuarios/asociados exige contar con un sistema de representación basado en la elección de delegados, la organización:	Si	No
3.7. ¿Adopta mecanismos formales y frecuentes de comunicación; tales como reuniones, boletines informativos impresos, o envíos de e-mail (entre otros); que aporten la información y faciliten la participación efectiva de los usuarios/asociados en las decisiones importantes de la cooperativa?	X	
3.8. ¿Analiza y da respuestas prontas y efectivas a las sugerencias e inquietudes de los usuarios/asociados?	X	
3.9. ¿Posee mecanismos formales para evitar cualquier tipo de influencias sobre el voto de los delegados?		X
3.10. ¿Utiliza espacios en medios de comunicación independientes como vías para informar a los usuarios/asociados sobre temas importantes de la cooperativa?		X

Coprocenva es una cooperativa compuesta aproximadamente por 28.000 asociados, lo que hace necesario que para la toma de decisiones en la Asamblea anual, se realice una elección de 115 delegados representantes de las diferentes agencias. Previa a dicha elección de delegados la Gerencia realiza reuniones zonales suministrando información sobre el estado actual de la cooperativa con el propósito de que los asociados a través de sus delegados presenten propuestas para ser evaluadas en la Asamblea anual.

Las campañas para elección de delegados son abiertas a la implementación de las distintas estrategias que cada candidato utilice para la obtención de los votos de su agencia. En agencias como la de Cali se implementó para la última elección de delegados (año 2012) un Foro que permitiera a los asociados interesados conocer las diferentes propuestas de los candidatos con el propósito de fomentar el voto a conciencia, no obstante esta iniciativa se realizó solo en dicha agencia; por lo que sería una buena práctica a adoptar en todas las agencias para las próximas elecciones de delegados.

Coprocenva para atender cualquier tipo de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, cuenta con un sistema denominado “Comunícate más” a través del cual se atienden todos los aportes e inquietudes de los asociados dando respuesta en un tiempo máximo de un mes.

Los directivos de la cooperativa consideran que no es relevante la utilización de espacios en medios de comunicación independientes como vías para informar a los usuarios/asociados sobre temas importantes de la cooperativa, puesto que prefieren tener un contacto más personalizado con los asociados a través de correspondencia, correos electrónicos y publicaciones en agencia.

INDICADOR BINARIO

Con respecto a los órganos de gobierno, la cooperativa:	Si	No
3.11. ¿Cuenta con Comisiones de Trabajo para tratar temas o proyectos específicos?	X	
3.12. ¿Procura que participe el mayor número de personas en las Comisiones de Trabajo y en los órganos decisorios?	X	
3.13. ¿Toma medidas concretas para fomentar el mayor grado posible de participación de los usuarios/asociados en la cooperativa (por ejemplo, a través de la comunicación periódica de las reuniones de las Comisiones o de la convocatoria a asociaciones representativas de la sociedad civil)?		X

Coprocenva a nivel central cuenta con unos comités auxiliares responsables de apoyar la gestión del Consejo de Administración, los cuales son:

Comité de Seguimiento y control, encargado de evaluar los informes presentados por la Dirección General verificando que las determinaciones y recomendaciones del Consejo de Administración, Revisoría Fiscal y Auditoría Interna hayan sido atendidas.

Comité de Solidaridad, encargado de estudiar y aprobar las solicitudes de auxilios de solidaridad que presentan los asociados, asegurando el cumplimiento del Reglamento del Fondo de solidaridad.

Comité de Crédito, encargado de aprobar las solicitudes de créditos presentadas por los asociados.

Comité de Educación, encargado de las actividades de fomento y educación cooperativa para los asociados y sus familias.

Comité de Deporte, Recreación y Turismo, encargado de las actividades de deporte, recreación y turismo para los asociados, sus familias y la comunidad.

Comité de Riesgo de liquidez, encargado de establecer los procedimientos y mecanismos adecuados para la gestión y administración de riesgos.

Y el Comité ejecutivo que apoya al Consejo de administración en las situaciones que éste delegue.

Estos comités son compuestos por integrantes del Consejo de Administración y pueden pertenecer a uno o más comités.

En cada una de las agencias sedes también se cuentan con dos Subcomités auxiliares, encargados de ejecutar las actividades de acuerdo a los lineamientos establecidos específicamente por los Comités centrales de Educación y Deporte, Recreación y Turismo, cada uno de estos subcomités están compuestos por cuatro asociados de base de cada agencia responsables de la programación de las actividades de acuerdo a las necesidades recogidas entre los demás asociados de su respectiva agencia.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se puede decir que Coprocenva distribuye las diferentes funciones procurando la participación de los asociados en las comisiones responsables.

Sin embargo, es necesario tomar acciones que le permitan mayor participación del resto de los asociados de base, a través de comunicaciones, encuestas, reuniones de concertación, entre otras.

INDICADOR: Elección de órganos directivos

4

Al momento de la elección de los órganos directivos, la cooperativa:

Estadio 3. Se intenta llegar al mayor número de usuarios/asociados y se promueve el debate, con anterioridad a la asamblea, entre los candidatos a consejeros y los usuarios/asociados.

Coprocenva tiene como costumbre en fechas previas a la realización de la Asamblea autorizar la realización de una reunión por cada agencia, con el fin de que los asociados delegados escuchen las necesidades más sentidas de los asociados de su agencia y elaboren las propuestas a presentar en la Asamblea, En estos mismo espacios los asociados delegados interesados en pertenecer al Consejo de Administración manifiestan su interés e inician su candidatura.

INDICADOR BINARIO

Con respecto a los órganos de gobierno, la cooperativa:	Si	No
4.1. ¿Durante los procesos de elección de nuevos consejeros difunde, con un criterio de equidad, la información sobre las distintas listas de candidatos presentados y sus respectivas propuestas?	X	
4.2. ¿Acuerda y difunde “reglas de juego limpio” entre las distintas listas, para hacer de los procesos de elección de autoridades	X	

Estas difusiones se realizan a través de publicaciones en la página web y se emite un reglamento interno con las condiciones que deben cumplir los asociados delegados interesados en pertenecer al Consejo de administración.

INDICADOR: Renovación de órganos directivos

5

El Consejo de Administración de la cooperativa procura formar a nuevas generaciones de dirigentes, fomentando la renovación periódica de los puestos directivos y la inclusión de nuevas generaciones en la dirección de la organización.

Estadio 1. Al momento de la renovación de los puestos directivos, los actuales dirigentes cumplen la ley y los estatutos de la cooperativa.

En este indicador Coprocenva se encuentra en un estadio incipiente (1), puesto que pese a que los integrantes de los órganos directivos sólo pueden permanecer durante dos periodos consecutivos en el consejo de administración o la Junta de vigilancia, es frecuente que estos cargos sean ocupados por asociados que en

periodos anteriores ya han pertenecido a éstos. Es por ello que es necesaria la capacitación a los jóvenes asociados con el propósito de fomentar la participación y el relevo generacional en los órganos administrativos.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
5.1. ¿Implementa sistemas para atraer e involucrar a los jóvenes de la comunidad (tales como beneficios adicionales para jóvenes, flexibilidad horaria por actividades de formación, etc.)?	X	
5.2. ¿Articula instancias formales, a modo de tutorías o pasantías, en donde las personas con más experiencia pueden transmitir sus conocimientos a las nuevas generaciones?	X	

La cooperativa fomenta la vinculación como asociados a jóvenes a través de beneficios especiales como subsidios para educación superior y programas exclusivos para jóvenes de índole educativa y recreativa.

En la vinculación laboral se tienen programas formales de pasantías para que algunos jóvenes tengan la oportunidad de ampliar sus conocimientos como estudiantes en práctica. En este aspecto los funcionarios de categoría junior que son estudiantes activos de la jornada nocturna, tienen la posibilidad de flexibilizar su horario acordándolo con su jefe inmediato para que les permita cumplir con los compromisos académicos.

3.1.1.2 SUBDIMENSIÓN: Relaciones Transparentes con la Sociedad:

INDICADOR: Diálogo con los públicos de interés

6 Sobre la base de los beneficios que otorga adoptar procedimientos de gestión abiertos, transparentes y participativos; la cooperativa:

Estadio 2. Extiende la discusión al público interno, usuarios/asociados e interesados directos, dependiendo del tema en cuestión.

Coprocenva en este indicador se encuentra en un estadio medio (2), al discutir los diferentes temas no sólo en el ámbito del Consejo de Administración, sino que se discute dependiendo del tema con los interesados directos.

En este aspecto para incrementar el diálogo con los diversos públicos de interés es necesario que la cooperativa establezca mecanismos que le permitan una mayor interrelación con ellos.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
6.1. ¿Ha identificado a sus principales públicos de interés, conociendo y analizando sus expectativas y puntos de vista?		X
6.2. ¿Mantiene comunicación regular con grupos o públicos de interés que critiquen la naturaleza de sus procesos, productos o servicios?		X
6.3. ¿Incluye las expectativas o demandas legítimas de los diferentes públicos de interés en sus decisiones sobre políticas u operaciones?	X	
6.4. ¿Posee instrumentos de comunicación adaptados a cada parte interesada?		X
6.5. ¿Posee indicadores de desempeño resultantes del diálogo con los públicos de interés?		X
6.6. ¿Comunica a los públicos de interés la información económico-financiera de la cooperativa?	X	
6.7. ¿Comunica a los públicos de interés la información sobre el impacto social de las actividades de la cooperativa (positivo y negativo)?	X	

Coprocenva tiene identificado dentro de sus principales grupos de interés a los asociados, órganos directivos, empleados, proveedores, comunidad y gobierno, pero desconoce sus expectativas y puntos de vista, al no contar con mecanismos específicos que les permitan indagar sobre este asunto.

Las expectativas que son incluidas al tomar decisiones son las que se logran recopilar a través de las manifestaciones que son escritas a través del programa “Comunícate más” o de las expresadas en las reuniones zonales.

Y aunque comunica a través de medios impresos y virtuales información financiera y social de la cooperativa se requieren otras estrategias para dialogar con sus grupos de interés.

Para promover la interacción con los diferentes públicos de interés, la cooperativa se vale de los siguientes mecanismos:	Si	No
6.8. ¿Comunica a los públicos de interés la información sobre el impacto ambiental de las actividades de la cooperativa (positivo y negativo)?		X
6.9. Reuniones informativas periódicas	X	
6.10. Publicación y difusión de un Balance Social	X	
6.11. Buzones de sugerencias	X	
6.12. Envíos periódicos y sistemáticos de e-mail	X	
6.13. Otros canales o mecanismos de interacción	X	

Coprocenva en los informes se enfoca en dar a conocer a sus asociados a través de sus publicaciones sólo los impactos positivos de las acciones realizadas, los

aspectos negativos es información confidencial que solo se conoce al interior de la cooperativa.

Por su interacción con sus públicos de interés es evidente que se da más desde una línea informativa que de consulta de opinión.

INDICADOR: Relaciones con la competencia

7

En lo que se refiere a las políticas de relación con la competencia, la cooperativa:

Estadio 2. Discute la postura de la cooperativa frente a los competidores en el ámbito del Consejo de Administración y busca un posicionamiento leal.

En este indicador Coprocenva se encuentra en un nivel medio, indaga sobre las prácticas de precio y competencia comunes al mercado, cumpliendo con la legislación y las discute en el ámbito del Consejo de administración para definir las propias. Sin embargo, para continuar incrementando el nivel de este indicador es necesario que se involucre y sean tenidas en cuentas las opiniones de los asociados de base, que como dueños de la organización tienen el derecho a influir en estas decisiones.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
7.1. ¿Ha registrado reclamos o denuncias por prácticas de competencia desleal en los últimos tres años?		X
7.2. ¿Expone públicamente, y con frecuencia, sus principios con relación a la competencia (por ejemplo, por medio de su página web, de material institucional, del informe anual, de boletines informativos, etc.)?		X

Hasta el momento Coprocenva no se ha visto envuelta en ningún tipo de reclamación por competencia desleal, ni utiliza la información de su competencia para mostrar las ventajas comerciales que esta organización pueda tener.

INDICADOR: Balance social

8

Con relación a la elaboración del informe sobre los aspectos económicos, sociales y ambientales de sus actividades, la cooperativa:

Estadio 3. Produce un Balance Social que se emite con regularidad y aborda aspectos sociales, ambientales y económicos de sus actividades, conteniendo exclusivamente resultados e impactos favorables.

Coprocenva cumple con la responsabilidad de emitir anualmente un informe de Balance social en el cual describe sus acciones e impactos sociales, apoyo a acciones ambientales y aspectos relacionados con la gestión económico-financiera de la organización. Sin embargo, en esta publicación se presentan sólo los aspectos positivos, por ello para incrementar el nivel de este indicador es imprescindible que Coprocenva también reporte los aspectos negativos para que sus grupos de interés conozcan con transparencia toda la gestión realizada por la cooperativa y sus resultados.

INDICADOR BINARIO

	Si	No
8.1. ¿Se incluyen datos desfavorables y se discuten estas cuestiones con sus principales públicos de interés al publicar informaciones acerca de su desempeño en aspectos sociales y ambientales?		X
8.2. ¿Las informaciones sobre la situación económico-financiera de las actividades de la cooperativa son auditadas por terceros?	X	
8.3. ¿Las informaciones sobre aspectos e impactos sociales y ambientales de las actividades de la cooperativa son auditadas?		X
8.4. ¿En el proceso de elaboración del Balance Social, la cooperativa involucra, por lo menos, a cuatro de los siguientes públicos de interés: comunidad, público interno, usuarios/asociados, proveedores, gobierno o sociedad (por ejemplo, por medio de contactos con organizaciones de defensa del medio ambiente, sindicatos, entidades orientadas a la salud pública o defensa de los derechos humanos, ONG's locales, etc.)?		X
8.5. ¿La cooperativa incorpora también, como parte del Balance Social, críticas, sugerencias, declaraciones y testimonios de los públicos de interés?		X
8.6. ¿El proceso de divulgación del Balance Social contempla, por lo menos, cuatro de los siguientes públicos de interés: comunidad, público interno, Usuarios/asociados, proveedores, gobierno o sociedad civil?	X	
8.7. ¿La cooperativa expone datos sobre aspectos económico-financieros, sociales y ambientales de sus actividades en Internet?	X	
8.8. ¿Los datos recolectados y utilizados para la elaboración del Balance Social son empleados en la planificación estratégica de la cooperativa?	X	
8.9. ¿Envía su Balance Social a las entidades educativas de su comunidad para que alumnos y docentes se informen y se formen sobre la importancia del buen funcionamiento, la creación de valor y el impacto total de la cooperativa en la sociedad?		X

El Balance social de Coprocenva es elaborado exclusivamente por la alta Dirección, en el cual se presenta información de la situación económico-financiera de las actividades de la cooperativa que son auditadas por la Revisoría Fiscal y la Superintendencia de Economía Solidaria.

Además de publicar de manera impresa el Balance Social y entregar copia a cada uno de los asociados delegados que participan de la Asamblea, divulga dicho documento para consulta de todos los asociados en la página web y realiza un informe resumen que es publicado en la primera publicación del año de la revista “El Informativo” de circulación trimestral. Esto con el fin de llegar a la mayor cantidad de personas que componen sus grupos de interés.

El balance social se convierte en un documento importante porque es el insumo a partir del cual en la Asamblea de delegados se evalúa la gestión del año y se toman decisiones que les permitan alcanzar los objetivos trazados en su direccionamiento estratégico. De allí la importancia para que en dicho documento se incluyan datos desfavorables de su desempeño en los aspectos sociales y ambientales, además de las críticas o sugerencias que se presenten por parte de los grupos de interés.

Definitivamente el Balance social es un documento de carácter informativo que debe contener con claridad toda la información del impacto general que la cooperativa tiene sobre la sociedad y por ese mismo motivo es necesario que la comunidad en general tenga acceso a esta información.

3.1.2 DIMENSIÓN: Público interno.

Personal encargado de suministrar la información: Empleados de la Dirección Administrativa.

3.1.2.1 SUBDIMENSIÓN: Diálogo y participación:

INDICADOR: Gestión Participativa

9

En lo que se refiere a promover y hacer efectivo el compromiso de los empleados con la gestión, la cooperativa:

Estadio 1. Pone a disposición información interna y entrena a los empleados para que puedan comprenderla y analizarla.

La cooperativa en su diálogo y participación con el público interno se encuentra en el primer estadio, ésta disposición de la información se realiza mediante la publicación de documentos en periodos de consulta interna, tiempo en el cual los empleados tienen la posibilidad de manifestar sus opiniones y sugerencias antes de que sean oficializados.

Sin embargo esto se da sólo con documentos como procedimientos o instructivos de las actividades operacionales que se realizan en la cooperativa, puesto que para ascender en a los siguientes estadios es necesario que los empleados también cuenten con informaciones económico-financieras, sociales y ambientales que les permitan tener elementos para aportar o discutir con argumentos sobre cambios que puedan favorecer a la organización.

INDICADOR BINARIO

	Si	No
9.1. ¿La cooperativa posee políticas y mecanismos formales para oír, evaluar y acompañar posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los empleados con el objetivo de atenderlas y de agregar nuevos aprendizajes y conocimientos?	x	
9.2. ¿Los integrantes de las Comisiones de Trabajadores son electos por los propios trabajadores, sin interferencia de la dirección de la cooperativa?	x	

La cooperativa con el objetivo de atender posturas, sugerencias y críticas de los empleados realizan anualmente encuestas de clima laboral y durante el año una o dos actividades lúdicas con fines de sensibilización frente al diálogo en las que se tienen espacios para que los empleados manifiesten inquietudes, inconformidades acompañadas de sugerencias para mejorar.

La cooperativa cuenta sólo con una comisión de trabajadores en las que sus integrantes son elegidos por sus pares, sin interferencia de la dirección de la cooperativa, éste es el Comité paritario de salud ocupacional (COPASO). No obstante, su participación evidencia la falta de mayor capacitación e involucramiento de ésta comisión en el desempeño diario de la organización, con el cumplimiento de tareas propias de la naturaleza de éste comité como la promoción de las pausas activas especialmente por las funciones de la mayoría de los cargos que propician el sedentarismo en los empleados, la revisión periódica de los implementos y espacios de trabajo adecuados, para que se vea reflejado el trabajo que ellos realizan en beneficio de los demás empleados.

INDICADOR: Relaciones con los sindicatos

10

Con referencia a la participación de los trabajadores en sindicatos y a la relación con sus representantes.

Este indicador no aplica para la Cooperativa Coprocenva, puesto que esta organización no cuenta con sindicato.

3.1.2.2 SUBDIMENSIÓN: Respeto al individuo:

INDICADOR: Compromiso con el porvenir de los niños

11 En el tratamiento de la cuestión de los derechos del niño y del adolescente, la cooperativa:

Estadio 1. Además de respetar la legislación nacional que prohíbe ocupar menores de 15 años o mayores de esa edad que, comprendidos en la edad escolar, no hayan completado la educación obligatoria, discute internamente la importancia de la educación y las consecuencias del trabajo infantil.

Coprocenva aunque da cumplimiento a la legislación nacional al no contratar menores de 15 años de edad se encuentra en un estadio básico, para poder incrementar este indicador dentro de las actividades de apoyo a sus trabajadores podría implementar en conjunto con el área de Bienestar social proyectos que aporten al desarrollo de los hijos de los empleados, estimulando sus capacidades técnicas y psicosociales (ciudadanía, deportes, artes, etc.) fortaleciendo así su compromiso con el porvenir de los niños.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
11.1. ¿Posee políticas explícitas contra el trabajo infantil en sus contratos con terceros?	x	
11.2. ¿Discute con otras organizaciones de la economía social o presenta propuestas prácticas para combatir el trabajo infantil en su sector (o de manera general)?		x
11.3. ¿Tiene un programa específico para la contratación de pasantes conforme a la ley?	x	

De la misma forma como Coprocenva cumple con la legislación de no contratación de menores de quince años, exige a los contratistas que realizan labores a nombre de la Cooperativa o a las empresas a través de las cuales realizan contrataciones temporales, cumplir con esta política.

Sin embargo en pro de combatir el trabajo infantil en su sector, puede tomar como oportunidad de mejora la posibilidad de discutir con otras organizaciones de la economía solidaria y presentar propuestas prácticas para erradicar esta práctica.

Por otro lado, la cooperativa también cuenta con un programa específico para la contratación de aprendices de acuerdo a la ley. En la actualidad se cuenta con 6 aprendices en las Direcciones Financiera, Administrativa, Crédito y Cartera y de Sistemas, estos aprendices apoyan las labores diarias de cada área por un

periodo de seis meses en el horario habitual de la empresa, estos aprendices proceden de instituciones acreditadas por el Ministerio de Educación Nacional.

INDICADOR: Valoración de la diversidad

12

Reconociendo el deber ético de las empresas de economía social de combatir todas las formas de discriminación y de valorar las oportunidades ofrecidas por la riqueza humana y cultural de nuestra sociedad, la cooperativa:

Estadio 1. Se declara en contra de comportamientos discriminatorios en el ambiente interno y en la relación con sus usuarios/asociados, pero no posee procesos formales de promoción de la diversidad.

Coprocenva por ser una organización ubicada en los Departamentos del Valle y el Cauca tiene la posibilidad de abrir sus puertas a la diversidad cultural y étnica, tanto en la vinculación de sus empleados como en la aceptación de los asociados. Pero esta apertura hace parte de la cultura informal de la organización puesto que no posee normas escritas al respecto, por eso este indicador se encuentra en el nivel más bajo. Por ello para elevar este indicador se requiere la elaboración de una política explícita que de paso a los procesos formales de la promoción a la diversidad; adicionalmente le hace falta esta organización un programa de promoción de personas con discapacidad que hagan parte de sus equipos de trabajo.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
12.1. ¿Posee políticas explícitas de no discriminación (por raza, género, edad, origen nacional, diferencias socioeconómicas o físicas, religión y orientación sexual) en la política salarial, en la admisión, en la promoción, en el entrenamiento y en el despido de empleados?		X
12.2. ¿Posee políticas de capacitación profesional que buscan mejorar la calificación de grupos comúnmente discriminados, como minorías étnicas, personas con HIV/SIDA, mujeres o personas con edad superior a 45 años?		X
12.3. ¿Monitorea sus cuadros buscando equidad en la participación de hombres y mujeres en todos los puestos de trabajo?		X
12.4. ¿Monitorea sus cuadros buscando equidad en la participación de hombres y mujeres en cargos directivos?		X
12.5. ¿Paga salarios y ofrece beneficios idénticos a hombres y mujeres que ejercen la misma función en cualquier nivel jerárquico?	X	
12.6. ¿Posee normas y procesos para combatir situaciones de acoso sexual, los divulga, y garantiza una estructura formal y neutra de denuncia y examen de los hechos, amparando al denunciante?	X	
12.7. ¿Mantiene un programa especial para la contratación de personas con discapacidad?		X

12.8. ¿Ha instrumentado mecanismos que eliminen las barreras arquitectónicas que impiden que las personas discapacitadas se manejen con facilidad y equidad en todas las dependencias de la cooperativa (rampas, baños especiales, señalización para no videntes, etc.)?	X	
12.9. ¿Ha recibido planteos, acusaciones públicas o demandas por discriminación?		X
12.10. ¿Posee una política preferencial para la contratación de individuos con edad superior a 45 años o desempleados hace más de dos años?		X
12.11. ¿Apoya proyectos de la comunidad que busquen mejorar la oferta de profesionales calificados provenientes de grupos comúnmente discriminados en el mercado de trabajo (como grupos de extrema pobreza, ex presidiarios, veteranos de guerra, etc.)?		X

Coprocenva frente a la equidad de género y políticas de no discriminación paga salarios y ofrece iguales beneficios a hombres y mujeres que ejercen la misma función en cualquier nivel jerárquico.

Además da cumplimiento a la Ley 1010 de 2006 de Acoso Laboral, la cual es socializada en la inducción de funcionarios nuevos con el fin de combatir situaciones de acoso sexual, fomentando su divulgación en caso de presentarse y garantizan amparo al denunciante.

En pro de disminuir aspectos discriminantes frente al acceso y uso de las instalaciones de Coprocenva, se han realizado instalaciones de ramplas en las agencias para facilitar el ingreso de personas con movilidad disminuida. No obstante tienen como oportunidad de mejora la implementación del lenguaje braille en la documentación que deben diligenciar las personas con deficiencias visuales que quieren ser asociados de la cooperativa.

También es aconsejable que como empresa social incluya dentro de sus programas de proyección a la comunidad, capacitación de educación para el trabajo y el desarrollo humano que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de grupos comúnmente discriminados, como minorías étnicas, personas con HIV/SIDA, mujeres o personas con edad superior a 45 años.

INDICADOR BINARIO

En cuanto a la necesidad de promover la conciliación entre la vida profesional y familiar, la cooperativa:	Si	No
12.12. ¿Ha implementado algún sistema de flexibilidad horaria para madres y padres con niños menores de 6 años o personas dependientes a su cargo?		X
12.13. ¿Ofrece alternativas (por ejemplo, trabajo desde casa) a empleados con hijos menores de 6 años o personas a su cargo?		X
12.14. ¿Cuenta con un servicio propio o contratado de guarderías para los hijos de los trabajadores?		X

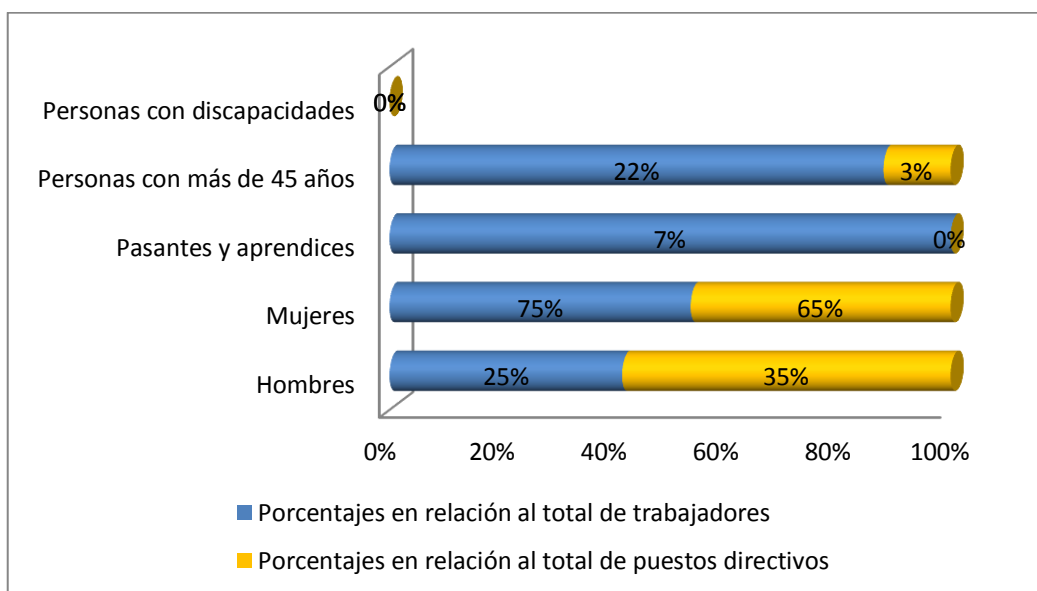
En la actualidad Coprocenva no cuenta con programas o acciones para conciliar la vida profesional y familiar, por lo que se ve como una oportunidad de mejora la realización de un convenio con guarderías o entidades educativas cercanas a las agencias sedes de la organización para que las madres o padres de hijos menores a 6 años tengan la posibilidad de interactuar con ellos es horarios de receso.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa ofrece los beneficios abajo relacionados a sus empleados/as, indiscriminadamente, abarcando con la misma calidad a todos los niveles jerárquicos:	Si	No
12.15. Plan de salud familiar complementario al obligatorio por ley.		X
12.16. Auxilio para la educación de los hijos.		X
12.17. Financiación para la casa propia.		X

Frente a beneficios adicionales como salud complementaria, subsidios de educación o financiación para vivienda no son de exclusividad para los empleados, pueden acceder a ellos sólo los empleados que también tengan la calidad de asociados, sólo en esos casos cuentan con la posibilidad de acceder a ellos.

Ilustración 8. Distribución actual de trabajadores de Coprocenva



Fuente: Elaboración propia

Coprocenva es una organización en la que predominan las mujeres, como lo podemos ver en la ilustración, en esta empresa el 75% de sus empleados son mujeres; lo mismo sucede en los puestos directivos los cuales están cubiertos el

65% por mujeres; aunque las convocatorias laborales son abiertas, no hay restricciones por género, raza o edad. También se cuenta con un porcentaje considerable de trabajadores mayores de 45 años, (22% de la totalidad de los empleados) producto de la estabilidad laboral que ofrece la organización, estas personas en su mayoría llevan mucho tiempo en la cooperativa y han sido partícipes del plan carrera con el que cuenta la empresa.

En búsqueda de seguir contribuyendo socialmente, puede verse como una oportunidad la implementación de un programa especial para la contratación de personas con discapacidad, puesto que en la actualidad no cuenta con ningún empleado que presente alguna discapacidad.

3.1.2.3 SUBDIMENSIÓN: Trabajo decente

INDICADOR: Política de remuneración, beneficios y carrera

13

En su política de remuneración, beneficios y carrera, la cooperativa:

Estadio 3. Valora las capacidades potenciales de los empleados, estimulándolos por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional y teniendo en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de nuevas habilidades.

Coproceva en este indicador se encuentra en un nivel alto (3) por el apoyo que brinda a sus trabajadores en formación entregando subsidios de educación superior del 30% del valor de la matrícula a los empleados con antigüedad superior a un año. Además de las continuas capacitaciones que ofrece para cualificar los diferentes cargos y los estímulos económicos que ofrece a sus empleados como la prima de antigüedad para los empleados con más de 3 años de vinculación constante en la empresa, la prima de vacaciones y la prima de estímulo al trabajo por el cumplimiento de las metas alcanzadas durante todo el año.

Para llegar al cumplimiento óptimo de este indicador es importante que además de valorar las capacidades potenciales por medio de la remuneración y del desarrollo profesional, se establezcan mecanismos para que los empleados o sus representantes participen de la formulación de políticas de remuneración y beneficios, desarrollo profesional y movilidad interna.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
13.1. ¿Posee políticas con metas para reducir la distancia entre la mayor y la menor remuneración pagada por la cooperativa?		X
13.2. ¿Realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción de los empleados?	X	
13.3. ¿Ofrece los mismos beneficios de sus empleados de planta permanente a los colaboradores contratados?		X
13.4. ¿Incorpora cláusulas específicas para erradicar el trabajo ilegal en sus contratos y operaciones con proveedores?	X	

Coprocenva realiza anualmente encuestas para medir el nivel de satisfacción de los empleados y establecer acciones de mejora en los casos que se requiera. También incorpora cláusulas específicas en sus contratos y operaciones con proveedores de no contratar mano de obra infantil, ni pagos de salarios por debajo del mínimo legal, con el fin de dar cumplimiento a la Ley y contribuir en erradicar el trabajo ilegal.

Coprocenva no posee políticas que les permita reducir la distancia entre la mayor y la menor remuneración pagada por la cooperativa, los salarios son establecidos de acuerdo a los rangos salariales dispuestos por el Consejo de Administración de acuerdo al nivel jerárquico del cargo y según los salarios comparativos que se realizan con el mercado laboral.

En cuanto al personal contratado a través de contratista Coprocenva les brinda algunos beneficios en las mismas condiciones que a sus empleados de planta como por ejemplo capacitación, actividades de integración, flexibilidad horaria para empleados que se encuentran adelantando estudios académicos; pero existen otros beneficios como auxilios de lentes, subsidios de educación, primas adicionales que no son extendidas a este grupo de empleados.

INDICADOR BINARIO

El programa de bonificación de la cooperativa, en caso de que lo posea:	Si	No
13.5. ¿Fue establecido por medio de negociación con una comisión de empleados o con un sindicato, y en conformidad con la legislación aplicable?		X
13.6. ¿La cooperativa ofrece a los empleados bonificaciones adicionales basadas en elementos de sustentabilidad, como éxitos a mediano y largo plazo, o el alcance de metas relacionadas al mejor desempeño social y ambiental?	X	

La cooperativa ofrece a los empleados bonificaciones adicionales basadas en el cumplimiento de metas de excedentes denominada prima de productividad; premios relacionados al mejor desempeño para el área comercial, prima de vacaciones y prima de antigüedad para trabajadores que lleven más de tres años en la empresa. Estos beneficios son aprobados por el Consejo de administración y

son de mera liberalidad de acuerdo a las condiciones económicas en las que se encuentre la cooperativa.

INDICADOR: Cuidados de la salud, seguridad y condiciones de trabajo

14

Buscando asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad, la cooperativa:

Coprocenva no ha tratado antes este asunto

Coprocenva tiene una gran oportunidad de mejora en el cumplimiento de las obligaciones legales y trabajar en alcanzar patrones superiores en salud, seguridad y condiciones de trabajo para sus empleados.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
14.1. ¿Identifica claramente y evalúa todos los posibles riesgos laborales?	X	
14.2. ¿Implementa acciones correctivas derivadas de la evaluación?	X	
14.3. ¿Informa a los trabajadores sobre todos los posibles riesgos laborales?		X
14.4. ¿Define objetivos medibles de mejora sobre seguridad y salud en el trabajo?	X	
14.5. ¿Capacita a los trabajadores en temas relacionados a la prevención de riesgos laborales?		X
14.6. ¿Articula instancias para recibir críticas o sugerencias de los trabajadores en temas relacionados a cuestiones de salud, seguridad y condiciones de trabajo?	X	
14.7. ¿Fue certificada por la norma SA800020, por la BS 880021, por la OHSAS 1800122 o por normas equivalentes?		X
14.8. ¿Ofrece un programa de prevención y tratamiento de la dependencia a las drogas y al alcohol?		X
14.9. ¿Ofrece un programa específico para la salud de la mujer?		X
14.10. ¿Posee una política explícita de respeto a la privacidad de sus empleados en lo que se refiere a informaciones sensibles (incluso médicas) obtenidas y mantenidas bajo la responsabilidad del área de recursos humanos?	X	
14.11. ¿Posee normas y procesos para combatir situaciones de acoso moral que sean divulgados y debidamente amparados por una estructura formal y neutra de denuncia y examen de hechos?	X	
14.12. ¿Promueve ejercicios físicos durante el horario de trabajo?		X
14.13. ¿Ofrece un programa de salud reproductiva y prevención de enfermedades de transmisión sexual (HIV/SIDA, etc.)?		X
14.14. ¿Promueve programas de combate al estrés para los empleados, especialmente para los que desempeñan funciones más estresantes (como operadores de call centers, cajas, etc.)?		X

14.15. ¿Paga las horas extras de todos los empleados?	X	
14.16. ¿Capacita a sus empleados en el manejo profesional y responsable de vehículos en la vía pública (manejo defensivo, en condiciones de riesgo, etc.)?		X
14.17. ¿Posee un sistema para informarse acerca de cómo conducen los vehículos de la cooperativa sus funcionarios y empleados?		X

Coprocenva buscando asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad, anualmente designa un funcionario de la Dirección administrativa para evaluar las condiciones de los puestos y los implementos utilizados por los empleados. Sin embargo esta evaluación se queda corta porque no hay una valoración periódica de la salud de los empleados, ni cuenta con planes de seguridad como de evacuación o brigadas de emergencia.

Debido a que la evaluación que realiza la organización es parcializada las acciones correctivas implementadas también lo son, puesto que sólo se limitan a la reparación o reemplazo de implementos utilizados por los empleados. De igual forma los objetivos que se plantean para medir el mejoramiento de estos aspectos están limitados por los parámetros de evaluación que realizan.

Aunque Coprocenva cuenta con herramientas que le permite recibir críticas o sugerencias de los trabajadores en temas relacionados con la salud, seguridad y condiciones de trabajo, tiene muchos aspectos por mejorar sobre todo a nivel de salud y seguridad. Empezando por informar a los trabajadores sobre los posibles riesgos laborales que tiene identificados y ofrecer capacitación en temas relacionados a la prevención de los mismos.

Dentro de su plan de mejoramiento es importante contar con un programa integral de salud, y teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de los empleados son mujeres, sería pertinente incluir un programa específico para la salud de la mujer, además de un programa de salud reproductiva y prevención de enfermedades de transmisión sexual (HIV/SIDA, etc.), prevención y tratamiento de las drogas y el alcohol y al ser el estrés una de las problemáticas más frecuentes en la actualidad es conveniente la implementación de programas de reducción de estrés para todos los empleados. Además de la promoción de ejercicios físicos dirigidos durante el horario de trabajo a través del COPASO.

En cuanto al aspecto de seguridad es importante crear las brigadas de seguridad con empleados de cada una de sus sedes, entrenándolos para cumplir labores preventivas y de capacitación con el resto del personal de la organización y hacer

acciones preventivas y puntuales como implementar cintas antideslizantes en los bordes de las gradas de las distintas instalaciones que tiene.

INDICADOR: Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad

15

Para desarrollar sus recursos humanos, la cooperativa:

Estadio 4. En todos los niveles jerárquicos, promueve capacitación continua y ofrece becas de estudio o análogos para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de sus empleados, independientemente de la aplicabilidad en su función actual.

Coproceva en este estadio se encuentra en un nivel superior, puesto que no sólo promueve actividades de desarrollo y capacitación, buscando el perfeccionamiento continuo de todo su personal, considerando la aplicabilidad en su función actual. Sino que además fomenta la capacitación continua, ofreciendo subsidios educativos para la adquisición de conocimientos con impacto positivo en la empleabilidad de su público interno y concediendo permisos en horarios para el buen desempeño académico, independientemente de la aplicabilidad en su función actual.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
15.1. ¿Mantiene un programa de erradicación del analfabetismo (absoluto y/o funcional) y de educación básica o enseñanza secundaria entre sus empleados, con metas y recursos definidos?	X	
15.2. ¿Posee un programa de elaboración de perfiles para la identificación de capacidades potenciales a ser desarrolladas?	X	
15.3. ¿Considerando su papel social con relación a los pasantes y jóvenes profesionales, posee un sistema objetivo y transparente de selección y acceso; y ofrece a ellos buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional y personal en sus respectivas áreas de estudio y con el debido acompañamiento?	X	
15.4. ¿Ha diseñado un plan de carrera para el público interno?	X	
15.5. ¿Ofrece formación al público interno en temas que contribuyan al desarrollo local?		X
15.6. ¿Ofrece formación al público interno sobre responsabilidad de la cooperativa en la sociedad?	X	
15.7. ¿Ofrece formación al público interno sobre economía social?	X	

Coprocenva dentro de su programa de subsidios educativos incluye la educación básica y media para los casos de empleados que hayan dejado suspendidos sus estudios y quieran darle continuidad. Adicionalmente cuentan con la herramienta denominada Plan Individual de Mejoramiento (PIM) se evalúa a cada empleado en aspectos como formación académica, experiencia, competencias y desempeño con el fin de identificar los aspectos que se requieren fortalecer y promover actividades de entrenamiento a través del Centro de Entrenamiento y Desarrollo Integral (CEDI) que incluyen formación sobre economía solidaria

Por otro lado, la cooperativa ha diseñado un plan de carrera para el público interno en el cual la primera opción para cubrir las vacantes son los empleados actuales, incluyendo aprendices que se encuentren realizando su práctica en la cooperativa.

También se cuenta con un programa de aprendices quienes ingresan pasando por un proceso de selección a cargo de la Dirección Administrativa y el Director del área, garantizándoles buenas condiciones de trabajo, aprendizaje y desarrollo profesional en sus respectivas áreas de estudio y con el debido acompañamiento que requieren. En muchas ocasiones los aprendices que se destacan por su desempeño son vinculados para cubrir vacantes fijas o temporales.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
15.8. ¿Cuenta con un Reporte de Formación Anual?	X	
El reporte informa sobre:	Si	No
15.9. El número de actividades de formación llevadas a cabo con los trabajadores	X	
15.10. El número de horas de formación en horario laboral		X
15.11. El número de horas de formación fuera del horario laboral		X
15.12. El número de personas que han recibido formación	X	
15.13. El nivel laboral, edad y sexo de las personas que han recibido formación		X
15.14. El número de actividades de formación llevadas a cabo con los usuarios/asociados	X	
15.15. El tipo y contenido de las actividades de formación	X	

La cooperativa lleva un control de todas las actividades de formación que realiza tanto con empleados, como con asociados. El reporte de estas actividades queda consolidado en el Balance social que anualmente elabora la cooperativa, en lo referente a la capacitación de empleados es registrado y controlado por la Dirección Administrativa a través de los reportes entregados por el CEDI y el

registro de las actividades formativas ofrecidas a los asociados son controladas por la Dirección de Bienestar Social.

INDICADOR: Comportamiento frente a despidos

16

Ante la eventual necesidad de reducción de personal, la cooperativa:

La cooperativa no había tratado antes este asunto.

Hasta el momento Coprocenva no se ha visto en la necesidad de reducir personal por cuestiones de solvencia económica, los despidos que se dan es por incumplimiento de resultados o cumplimiento total de la labor específica para lo cual el empleado fue contratado, el histórico refleja un indicador bajo en el aspecto de despidos: en el 2010 el 8% y en el 2011 el 5%.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
16.1. ¿Tuvo reclamos laborales relacionados a despidos en los últimos tres años?		X
16.2. ¿Ofrece programas de retiro voluntario?		X
16.3. ¿Evalúa periódicamente la rotación de empleados y tiene políticas para la minimización y mejora de ese indicador?	X	
16.4. ¿Busca establecer un diálogo estructurado con instancias del gobierno local, especialistas, ONGs y sindicatos para conocer, entender, prever y reducir el impacto de una eventual necesidad de recorte de personal?		X
16.5. ¿Busca asociarse con organizaciones especializadas para desarrollar programas de capacitación?	X	

Frente a la rotación de personal, la cooperativa evalúa periódicamente este indicador y establece acciones de mejora. Además establece convenios con organizaciones especializadas para desarrollar programas de capacitación puntual que requiera el personal de la organización.

Los retiros voluntarios son vistos como un derecho del empleado y por ende no se tiene un programa específico para ello.

Debido a que hasta el momento la cooperativa no ha visto enfrentado a la necesidad de reducción de personal, no ha contemplado diálogos con instancias del gobierno para prever u reducir el impacto que esto pudiera causar.

INDICADOR: Preparación para la jubilación

17

Buscando preparar a sus empleados para la jubilación, la cooperativa:

Estadio 2. Orienta y ofrece asesoramiento regular en lo referido a modificaciones en la legislación y alternativas y procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación.

En este indicador Coprocenva se encuentra en un nivel medio (2) al preparar a sus empleados para la jubilación orientando y ofreciendo asesoramiento regular en lo referido a modificaciones en la legislación y alternativas y procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación a través de la asesora jurídica de la cooperativa. Para incrementar este indicador sería conveniente implementar un programa de orientación (colectiva e individual), preparando al empleado y a los asociados para la jubilación, discutiendo sus aspectos psicológicos y de planificación financiera.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
17.1. ¿Involucra a familiares de los empleados en el proceso de preparación para la jubilación?		X
17.2. ¿Participa de la elaboración de políticas públicas con foco en la tercera edad?		X
17.3. ¿Posee un programa para incorporar, rescatar y transmitir la experiencia de los empleados jubilados?		X
17.4. ¿Participa o apoya programas y campañas públicas o privadas de valoración de la tercera edad?	X	

Aunque en la actualidad es poco el personal que está en proceso de jubilación, si cuenta con muchos asociados que se encuentran en este proceso, por lo que podría ser una oportunidad para considerar la posibilidad de realizar un programa de actividades de orientación y preparación para la jubilación, en el cual se involucre a familiares de los empleados y asociados en el proceso de preparación para la jubilación. Además de un programa para incorporar, rescatar y transmitir la experiencia de los empleados jubilados.

Coprocenva aunque no participa de en programas y campañas públicas de valoración de la tercera edad, si cuenta con un programa denominado “Club de amigos Coprocenva” dirigido a asociados de tercera edad o padres de familia de los asociados, en el cual les ofrecen actividades de acondicionamiento físico, recreativas y de seguimiento médico.

3.1.3 DIMENSIÓN: Medio ambiente.

Personal encargado de suministrar la información: Empleados de la Dirección de Bienestar Social y Educación.

3.1.3.1 SUBDIMENSIÓN: Responsabilidad frente a las generaciones futuras:

INDICADOR: Compromiso de la cooperativa con la mejora de la calidad ambiental

18

Para tratar con la debida relevancia y responsabilidad los impactos ambientales resultantes de sus actividades, la cooperativa:

La cooperativa no había tratado antes este asunto.

Coprocenva aunque cumple con los parámetros y requisitos exigidos por la legislación nacional, no desarrolla programas internos de mejoramiento ambiental. Teniendo en cuenta la responsabilidad individual y colectiva que se debe tener por el cuidado y preservación del medio ambiente es necesario que Coprocenva comience a tener una conciencia ecológica que haga parte de su cultura organizacional.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
18.1. ¿Tiene una comisión de usuarios/asociados para considerar temas e impactos ambientales?		X
18.2. ¿Participa en Comités/Consejos Locales o Regionales para discutir la cuestión ambiental con el gobierno y la comunidad?		X
18.3. ¿Posee políticas, programas y procesos específicos de conservación ambiental para actuar en áreas protegidas o ambientalmente sensibles?		X
18.4. ¿Tiene políticas explícitas de no utilización de materiales e insumos provenientes de la explotación ilegal de recursos naturales (como madera, productos forestales no madereros, animales, etc.)?		X
18.5. ¿Dispone de procesos para la elaboración de diagnóstico, análisis y acción sistémica para la mejora de la calidad ambiental?		X
18.6. ¿Contribuye a la preservación de la biodiversidad por medio del apoyo a proyectos de conservación de áreas protegidas, programas de protección a animales amenazados u otros?	X	

Coproceva pese a que no participa en Comités, Consejos locales o regionales, ni tiene políticas específicas de conservación ambiental, pero si está suscrita al Pacto verde cooperativo⁴¹, que fue acordado en la Cumbre Cooperativa de las Américas en 2009, como compromiso frente a este pacto Coproceva apoya financieramente proyectos de conservación ambiental desarrollados por diferentes entidades en las localidades donde tiene radio de acción la cooperativa.

Hasta la fecha ha apoyado las siguientes iniciativas:

1. Pilas con las pilas fases II y III (Guadalupe de Buga – Valle del Cauca)
2. Rescatar el manejo de basura en las sedes de la institución educativa de Sevilla – Valle del Cauca
3. Recuperación del parque del amor (Rosas -Cauca)
4. Cultura ciudadana “cuidemos nuestro río Pance” (Cali – Valle del Cauca)
5. Reciclando, reciclando todos en la escuela vamos ganando (Tulúa – Valle del Cauca)
6. Agua para hoy y mañana (Ullua – Valle del Cauca)
7. Prácticas de control y tratamiento de residuos sólidos en vertederos higiénicos adecuados (Sevilla – Valle del Cauca)
8. El parque central y pasillos sin contaminación visual (Popayán – Cauca)
9. Gotas de vida (Tulúa – Valle del Cauca)
10. Pance histórico cultural y ambiental (Cali – Valle del Cauca)
11. Reciclaje en la fuente (Villa rica – Cauca)
12. Por el cuidado del río Palmira (Palmira - Valle del Cauca)
13. Arco iris en agua cristalina (Güabitas, Corregimiento de Güacarí – Valle del Cauca)
14. Revivamos y disfrutemos nuestros parques (Dagua - Valle del Cauca)
15. Jóvenes ambientalistas de Zaragoza (Corregimiento de Zaragoza, Cartago – Valle del Cauca)
16. Encerramiento bocatoma acueducto de Rosas- Cauca

⁴¹ El Pacto verde cooperativo surge como una respuesta del sector a la problemática que afecta al medio ambiente, en el que numerosas empresas manifiestan su compromiso con el planeta y con la realización de actividades orientadas específicamente a proteger los recursos naturales y a propender por el desarrollo sostenible. <http://www.aciamericas.coop/Pacto-Verde-Cooperativo,2066>

INDICADOR: Educación y conciencia ambiental

19

Buscando contribuir a la concientización de la población en lo que se refiere a los desafíos ambientales y cultivar valores de responsabilidad ambiental, la cooperativa:

Coprocenva no había tratado antes este asunto.

Coprocenva tiene en este indicador una gran oportunidad de mejora, con la posibilidad de desarrollar campañas internas de concientización y educación ambiental dirigidas empleados, a sus familiares, a asociados y a la comunidad en la que se inserta la cooperativa.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
19.1. ¿Desarrolla periódicamente campañas internas de reducción del consumo de agua, de papel, de plásticos y descartables y de racionalización del consumo de energía?	X	
19.2. ¿Desarrolla periódicamente campañas internas de educación para el consumo consciente y el reciclaje de materiales?	X	
19.3. ¿Capacita a su público interno sobre el descarte adecuado de residuos tóxicos (cartuchos de tinta, pilas, cola, pegamentos y pinturas, baterías, embalajes, envases de agro tóxicos, productos agresivos de limpieza, solventes, etc.)?	X	
19.4. ¿Incentiva el uso racional de los vehículos de la cooperativa –y personales– intentando aprovechar su espacio de carga y de transporte de personas?		X
Estas actividades se dirigen a:	Si	No
19.5. Trabajadores de la cooperativa		X
19.6. Usuarios/asociados	X	
19.7. Familias de los trabajadores		X
19.8. Trabajadores, sus familiares, usuarios/asociados y la comunidad en general		X
19.9. Organizaciones de la comunidad	X	

En cuanto a la educación y conciencia ambiental Coprocenva apoya proyectos de organizaciones de la comunidad (Escuelas, ONGs, cámaras de comercio, etc.) referentes de reducción del consumo de agua, de papel, de plásticos y de racionalización del consumo de energía; de educación para el consumo consciente y el reciclaje de materiales; de capacitación sobre el descarte adecuado de residuos tóxicos (cartuchos de tinta, pilas, cola, pegamentos y

pinturas, baterías, embalajes, envases de agrotóxicos, productos agresivos de limpieza, solventes, etc.)

Coprocenva desde sus programas educativos tiene la facilidad de fomentar la conciencia ambiental y cultivar valores de responsabilidad ambiental de la población en la que tiene radio de acción. Pero, falta la concientización al interior de la cooperativa, para lograrlo podría desarrollar acciones de educación ambiental con campañas internas de entrenamiento a empleados y hacer extensivas esas campañas a sus familias y asociados.

3.1.3.2 SUBDIMENSIÓN: Gerenciamiento del impacto ambiental:

INDICADOR: Gerenciamiento del impacto de las actividades de la cooperativa en el medio ambiente

20

Buscando contribuir a la concientización de la población en lo que se refiere a los desafíos ambientales y cultivar valores de responsabilidad ambiental, la cooperativa:

Coprocenva no había tratado antes este asunto.

Para que la cooperativa Coprocenva pueda iniciar su labor frente a este indicador es necesario realizar estudios de impacto ambiental y focalizar su acción en los procesos que presentan daño potencial a la salud, y riesgo a la seguridad de sus empleados.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa:	Si	No
20.1. ¿Posee un plan de emergencia ambiental que relaciona todos los procesos, productos o servicios que envuelven situaciones de riesgo, y entrena a sus empleados en intervalos frecuentes para enfrentar tales situaciones?		X
20.2. ¿Posee una política y sistemas de monitoreo que busquen el aumento de la calidad ambiental de la logística y gestión de flota (tanto para vehículos de la cooperativa como para los de terceros que brinden servicios a la cooperativa)?	No aplica	
20.3. ¿Posee iniciativas basadas en la participación de los usuarios/asociados para el gerenciamiento de residuos, para la recolección de materiales tóxicos o para el reciclaje post-consumo?	X	
20.5. ¿Discute con los empleados, usuarios/asociados, proveedores y la comunidad los impactos ambientales causados por sus productos o servicios?		X
20.6. ¿Prioriza la contratación de proveedores que comprobadamente tengan buena conducta ambiental?		X

Pese a que la cooperativa hasta ahora no ha considerado los impactos ambientales de sus procesos, productos y/o servicios, si ha apoyado a través de su programa de proyectos ambientales iniciativas basadas en la participación de los asociados para la manipulación de residuos, para la recolección de materiales tóxicos (como pilas y baterías) o para el reciclaje desde la fuente.

Dentro de su programa de capacitación y cualificación de los empleados, asociados, proveedores y la comunidad en general podría programar conferencias sobre los impactos ambientales causados por sus productos o servicios y las acciones a tomar para reducirlos, como por ejemplo la digitalización de extractos y facturas y reducir la utilización de papel.

INDICADOR BINARIO

Entre los requerimientos exigidos para formar parte de la cadena de valor de la cooperativa, destacan:	Si	No
20.7. La realización de auditorías ambientales		X
20.8. La adopción de normas ambientales certificables		X
20.9. La presentación de planes de reducción del consumo de papel, agua, envases, plásticos, productos químicos y de racionalización del consumo de energía eléctrica		X

Frente a los proveedores que hacen parte de su cadena de valor, Coprocenva no ha incluido exigencias que promuevan el cuidado del medio ambiente, esta es otra de las posibilidades que puede considerar la cooperativa, en la medida en que ella misma logre incorporarlo dentro de su cultura organizacional.

INDICADOR: Minimización de entradas y salidas ambientales

21

Con el objetivo de prevenir y reducir daños ambientales y optimizar procesos, la cooperativa:

Coprocenva no ha tratado antes este asunto.

Coprocenva hasta el momento no ha tenido en cuenta este indicador, por lo que también es una oportunidad de mejora que puede iniciar con la racionalización del consumo de energía; reducir el de agua, productos tóxicos y materias primas, e implantar procesos para el destino adecuado de residuos y reutilización de éstos. Midiendo periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al

consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, estableciendo periódicamente nuevas metas de superación.

INDICADOR BINARIO

En sus procesos productivos y/o de prestación de servicios, la cooperativa:	Si	No
21.1. ¿Posee iniciativas para el uso de fuentes de energía renovable (eólica, solar, etc.)?		X
21.2. ¿Posee iniciativas para el uso eficiente del agua, el suelo y la energía?		X
21.3. ¿Posee iniciativas que garanticen la sustentabilidad de los recursos críticos (en especial en el caso de cooperativas cuya función principal es la provisión de ese recurso, como las que sirven de agua potable a sus usuarios/asociados)?	No aplica	
21.4. ¿Mantiene acciones de control de la polución causada por vehículos propios y de terceros a su servicio?	No aplica	

Coprocenva dentro de sus procesos de prestación de servicios no involucra la utilización de recursos críticos y tampoco el uso de vehículos. Pero si puede incluir políticas de uso eficiente del agua y la energía en todas sus agencias sedes.

INDICADOR BINARIO

La cooperativa posee para sí un sistema de monitoreo con metas específicas para:	Si	No
21.5. ¿La racionalización y buen uso de la energía?		X
21.6. ¿La reducción del consumo de agua?		X
21.7. ¿La reducción del consumo de papel?		X
21.8. ¿La reducción de la generación de residuos sólidos?		X
21.9. ¿La reducción de la emisión de dióxido de carbono y otros gases del efecto invernadero en la atmósfera?		X

Con el propósito de minimizar las entradas y salidas ambientales, se debe elaborar planes de reducción del consumo de papel, agua, envases, plásticos, productos químicos y de racionalización del consumo de energía eléctrica al interior de sus oficinas, monitoreando las metas específicas establecidas para la racionalización y buen uso de la energía, la reducción del consumo de agua, el papel y residuos sólidos y promover estas misma metas entre sus usuarios/asociados y comunidad en general.

INDICADOR BINARIO

En relación a sus usuarios/asociados y a la comunidad en general, la cooperativa:	Si	No
21.10. ¿Promueve la racionalización y el cuidado de la energía?	X	
21.11. ¿Promueve la reducción del consumo de agua?	X	
21.12. ¿Promueve la reducción del consumo de papel?	X	
21.13. ¿Promueve la reducción de la generación de residuos sólidos?	X	

Esta promoción se realiza específicamente a través de los proyectos ambientales que son apoyados financieramente por la cooperativa y que tienen implícitos estos objetivos.

Para finalizar esta descripción se puede decir que en la dimensión de valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa, Coprocenva tiene un buen nivel frente a la documentación del código de buen gobierno y ética, además del Código de conducta, es importante para seguir incrementando sus indicadores en este aspecto que su público interno (Empleados) y externo (Asociados y Proveedores) lo conozcan para dar un cumplimiento total a lo que hay escrito.

Frente a la gobernabilidad, Coprocenva es una cooperativa que cumple cabalmente con el principio cooperativo del Control democrático de los miembros, puesto que sus asociados tanto a nivel local como regional son los que toman las decisiones a través de organismos como el consejo de administración, los Comités y los Subcomités de apoyo.

En la dimensión de público interno, Coprocenva ofrece buenas condiciones laborales a sus empleados frente a la remuneración, incentivos y beneficios. Pero se requiere mayor atención a los aspectos de salud y seguridad.

En cuanto a la dimensión de medio ambiente, es importante que la cooperativa comience a generar una conciencia ambiental que haga parte de su cultura organizacional, puesto que sus indicadores en estos aspectos son los más bajos e incluso nulos.

3.2 PLAN DE ACCIÓN

Teniendo claro que los principios que rigen a las empresas solidarias tienen implícito la Responsabilidad social de sus organizaciones, es importante que Coprocenva plantee acciones de mejora para que continúe fortaleciendo esta ideología como parte de su estrategia empresarial y las visibilice en mayor medida, identificando los aspectos en los que se requiere fortalecimiento. Para ello se ha enmarcado este plan de acción dentro de las tres dimensiones de la R.S.E. que fueron diagnosticadas: Valores, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa, Público interno y Medio ambiente.

PLAN DE ACCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						
EMPRESA: COPROCENVA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO						
DIMENSIÓN: VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBERNABILIDAD						
Subdimensión: Autorregulación de la conducta						
OBJETIVO	#	ACTIVIDAD	QUIÉN	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADOR	RECURSOS
Promover y difundir en todo el personal de la cooperativa los principios y valores éticos.	1	Entrenamiento a los empleados para que el Código de buen gobierno y ética y sus valores corporativos sean adoptados por todos los niveles jerárquicos.	Dir. Administrativa (CEDI)	Entrenamiento semestral	Capacitaciones programadas Vs. Capacitaciones realizadas.	\$ 3.876.000
	2	Documentar y socializar las relaciones y restricciones que se establecen entre Coprocenva y las organizaciones estatales asociadas.	Gerencia (Coordinadora de Calidad)	2 meses	Cumplimiento de elaboración del documento y socialización del mismo	\$ -
	3	Elaborar y aplicar encuesta o herramienta para la identificación de valores y conductas éticas que puedan estar siendo vulneradas en el público interno y externo de la cooperativa.	Gerencia (Coordinadora de Calidad)	Evaluación semestral	Meta de evaluaciones Vs. Evaluaciones realizadas	\$ 5.460.000
Fomentar la participación democrática y	4	Realización de Foros en todas las agencias, que permita a los asociados interesado conocer las diferentes propuestas de los candidatos con antelación a las elecciones de delegados.	Dir. de Bienestar Social	1 mes (previo a la elección de delegados)	*Foros autorizados Vs. Foros realizados. *Asociados convocados Vs. Asociados asistentes	\$ 13.400.000
Renovar órganos directivos	5	Capacitación a los jóvenes asociados con el propósito de fomentar la participación y el relevo generacional en los órganos directivos.	Dir. de Bienestar Social	Capacitación semestral	Jóvenes capacitados Vs. Jóvenes candidatos a delegados.	\$ 27.300.000
Subdimensión: Relaciones transparentes con la sociedad						
Establecer mecanismos de diálogo e interacción con los públicos de interés	6	Elaboración y aplicación de encuestas de opinión, necesidades y expectativas de los asociados, empleados, órganos directivos, proveedores y comunidad en general.	Direcciones de Bienestar social, Administrativa y Mercadeo	Aplicación anual	# de encuestas enviadas Vs. # de encuestas respondidas	\$ 5.460.000
Informar con transparencia a los grupos de interés frente a la gestión realizada por la cooperativa.	7	Incluir en el Balance social el reporte los aspectos positivos y negativos para informar con transparencia toda la gestión realizada por la cooperativa.	Gerencial y Mercadeo	Anualmente	Cumplimiento de incorporación de aspectos negativos en la elaboración del informe	\$ -
	8	Enviar el Balance Social a las entidades educativas de las comunidades para que alumnos y docentes se informen y se formen sobre la importancia del buen funcionamiento, la creación de valor y el impacto total de la cooperativa en la sociedad.	Gerencial y Mercadeo	Anualmente	# de ejemplares impresos Vs. ejemplares destinados a la comunidad general	\$ 1.400.000

PLAN DE ACCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						
EMPRESA: COPROCENVA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO						
DIMENSIÓN: PÚBLICO INTERNO						
Subdimensión: Diálogo y participación						
OBJETIVO	#	ACTIVIDAD	QUIÉN	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADOR	RECURSOS
Promover el diálogo y la participación de los empleados en la gestión de la cooperativa.	9	Tener a disposición de los empleados informaciones económico-financieras, sociales y ambientales que les permitan tener elementos para aportar o discutir con argumentos sobre cambios que puedan favorecer a la organización.	Gerencia y Dir. Administrativa	Semestralmente	# de empleados con aportes Vs. # total de empleados.	\$ -
	10	Participación de los empleados en comités de gestión, a través de la creación de Comités de Gestión con representantes de los empleados de la cooperativa.	Gerencia y Dir. Administrativa	Semestralmente (1 jornada de 8 horas)	# de empleados Vs. # de empleados que participan del Comité	\$ 1.872.000
	11	Participación de los integrantes del Comité paritario de salud ocupacional (COPASO) en el desempeño diario de la organización.	Integrantes del COPASO y Dir. Administrativa	Permanente	Actividades programadas vs. Actividades ejecutadas	\$ 300.000
Subdimensión: Respeto al individuo						
Contribuir al porvenir de los niños	12	Elaboración y presentación de propuestas prácticas a otras organizaciones de economía social, para combatir el trabajo infantil en el sector de la economía solidaria.	Comités de Gestión y Gerencia	6 meses		\$ 800.000
	13	Implementar actividades que aporten al desarrollo de los hijos de los trabajadores, estimulando sus capacidades técnicas y psicosociales (ciudadanía, deportes, artes, etc.)	Direcciones de Administración y Bienestar Social	Permanente	Actividades programadas vs. Actividades ejecutadas	\$ 24.500.000
Combater algunas formas de discriminación	14	Elaboración e implementación de un programa especial para la contratación de personas con discapacidad.	Talento humano y CEDI	Permanente	Vacantes nuevas Vs. Empleados con discapacidad	\$ -
	15	Incluir en los programas de proyección a la comunidad, capacitación de educación para el trabajo y el desarrollo humano que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de grupos comúnmente discriminados.	Bienestar social	Semestralmente	# de cursos programados Vs. Cursos realizados	\$ 4.860.000
	16	Implementación del lenguaje braille en la documentación que deben diligenciar las personas con deficiencias visuales que quieren ser asociados de la cooperativa.	Dirección comercial	1 año	Documentos para asociados Vs. Documentos transcritos en alfabeto braille	\$ 2.000.000
Establecer programa para conciliar la vida profesional y familiar	17	Convenio con guarderías o entidades educativas cercanas a las agencias sedes de la organización para que las madres o padres de hijos menores a 6 años tengan la posibilidad de interactuar con ellos es horarios de receso.	Dirección administrativa y Mercadeo	Permanente	Empleados con niños menores de 6 años Vs. Empleados participantes del programa.	\$ 15.000.000

PLAN DE ACCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						
EMPRESA: COPROCEVA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO						
Subdimensión: Trabajo decente						
OBJETIVO	#	ACTIVIDAD	QUIÉN	TIEMPO PROGRAMADO	INDICADOR	RECURSOS
Establecer un programa de salud y seguridad para los empleados	18	Diseñar e implementar un programa integral de salud, en el cual se incluya un programa específico para la salud de la mujer, un programa de salud reproductiva y prevención de enfermedades de transmisión sexual (HIV/SIDA, etc.), prevención y tratamiento de las drogas y el alcohol y programa de reducción de estrés para todos los empleados.	Dirección Administrativa y Talento Humano	Permanente (Actividad cada 2 meses)	Empleados participantes VS. Total empleados	\$ 20.400.000
	19	Creación y entrenamiento de las brigadas de emergencias con empleados de cada una de las sedes.	Dir. Administrativa	6 meses	Capacitaciones programadas Vs. Capacitaciones realizadas.	\$ 4.040.000
Establecer un Programa de preparación para la jubilación.	20	Desarrollar un programa de orientación (colectiva e individual), preparando al empleado y a los asociados para la jubilación, discutiendo sus aspectos psicológicos y de planificación financiera.	Direcciones Administrativa y Bienestar social	Permanente (actividades trimestrales)	# de personas convocadas Vs. Participantes	\$ 2.600.000
DIMENSIÓN: MEDIO AMBIENTE						
Subdimensión: Responsabilidad frente a las generaciones futuras						
Generar conciencia ecológica como parte de la cultura organizacional	21	Desarrollar campañas internas de concientización y educación ambiental dirigidas empleados, a sus familiares, a asociados y a la comunidad en la que se inserta la cooperativa.	Direcciones de Bienestar Social y Mercadeo	1 Mes de diseño, 2 meses de convocatoria de proyectos y 6 meses de ejecución y seguimiento.	Número de proyectos presentados Vs. Proyectos aprobados	\$ 28.650.000
	22	Publicación de los impactos ambientales que se generan como producto de sus principales actividades, en el informe de Balance social.	Gerencia y Mercadeo	Primer trimestre del año	Publicación de la información	\$ -
Subdimensión: Gerenciamiento del impacto ambiental						
Contrarrestar los impactos ambiental negativos, de salud y riesgo a los empleados	23	Estudio de Identificación de procesos que presentan daño potencial al ambiente, a la salud, y riesgo a la seguridad de los empleados.	Talento humano y Alianza con Dagma y CVC	6 meses	Cantidad de daños y riesgos identificados Vs. Cantidad de acciones correctivas y preventivas	\$ 10.000.000
	24	Ciclo de videoconferencias sobre los impactos ambientales causados por sus productos o servicios de la cooperativa y las acciones a tomar para reducirlos.	CEDI y Bienestar Social	Permanente	Impactos ambientales causados Vs la disminución de los mismos	\$ 5.200.000
Minimizar las entradas y salidas ambientales	25	Planes de reducción del consumo de papel, agua, envases, plásticos, productos químicos y de racionalización del consumo de energía eléctrica al interior de sus oficinas.	Direcciones Administrativas y Bienestar Social	Permanente	Metas de reducción Vs. cumplimiento real	\$ 7.120.000

PRESUPUESTO

No.	Actividad
1	Entrenamiento a los empleados para que el Código de buen gobierno y ética y sus valores corporativos sean adoptados por todos los niveles jerárquicos.
	Capacitación semestral en la sede administrativa y en las agencias
	Refrigerios admón \$ 390.000
	Almuerzos agencias \$ 1.680.000
	Traslado funcionaria CEDI \$ 1.560.000
	Papelería \$ 246.000
	Subtotal \$ 3.876.000
2	Documentar y socializar las relaciones y restricciones que se establecen entre Coprocenva y las organizaciones estatales asociadas.
	Socialización en reunión comercial \$ -
3	Elaborar y aplicar herramienta para la identificación de valores y conductas éticas que puedan estar siendo vulneradas en el público interno y externo de la cooperativa.
	Elaboración de encuesta \$ -
	Envío de encuesta por la web \$ -
	Aplicación de encuestas físicas en agencia \$ 5.460.000
	Tabulación de encuesta y análisis de resultados \$ -
	Subtotal \$ 5.460.000
4	Realización de Foros con los candidatos a delegados en todas las agencias con antelación a las elecciones.
	Alquiler de espacios \$ 1.950.000
	Divulgación del foro \$ 8.450.000
	Refrigerios \$ 3.000.000
	Subtotal \$ 13.400.000
5	Capacitación a los jóvenes asociados con el propósito de fomentar la participación y el relevo generacional en los órganos directivos.
	Curso de economía solidaria dirigido a jóvenes \$ 16.900.000
	alquiler de espacios \$ 10.400.000
	Subtotal \$ 27.300.000
6	Elaboración y aplicación de encuestas de opinión, necesidades y expectativas de los asociados, empleados, órganos directivos, proveedores y comunidad en general.
	Elaboración de encuesta \$ -
	Envío de encuesta por la web \$ -
	Aplicación de encuestas físicas en agencia \$ 5.460.000
	Tabulación de encuesta y análisis de resultados \$ -
	Subtotal \$ 5.460.000

PRESUPUESTO

No.	Actividad		
7	Incluir en el Balance social el reporte los aspectos positivos y negativos para informar con transparencia toda la gestión realizada por la cooperativa.		
Subtotal		\$	-
8	Enviar el Balance Social a las entidades educativas de las comunidades para que alumnos y docentes se informen y se formen sobre la importancia del buen funcionamiento, la creación de valor y el impacto total de la cooperativa en la sociedad.		
	impresión de informes de Balance social	\$	1.000.000
	Servicio de mensajería	\$	400.000
Subtotal		\$	1.400.000
9	Entega de información económico-financieras, sociales y ambientales a los empleados para aportar o discutir con argumentos sobre cambios que puedan favorecer a la organización.		
Subtotal		\$	-
10	Participación de los empleados en comités de gestión, a través de la creación de Comités de Gestión con representantes de los empleados de la cooperativa.		
	Alimentación para la jornada de trabajo	\$	312.000
	Traslado de funcionarios a la sede administrativa	\$	1.560.000
Subtotal		\$	1.872.000
11	Participación del COPASO en el desempeño diario de la organización.		
	Revisión de implementos de trabajo e identificación de riesgos	\$	-
	Simulacros de evacuación	\$	300.000
Subtotal		\$	300.000
12	Elaboración y presentación a otras organizaciones de propuestas para combatir el trabajo infantil en el sector de la economía solidaria .		
	Elaboración de la propuesta	\$	-
	Almuerzo para reunión de socialización y acuerdos	\$	360.000
	Alquiler de espacio par la reunión de socialización	\$	440.000
Subtotal		\$	800.000
13	Implementar actividades que aporten al desarrollo de los hijos de los trabajadores, estimulando sus capacidades técnicas y psicosociales (ciudadanía, deportes, artes, etc.)		
	Subsidios para escuelas de formación artística y deportiva	\$	12.500.000
	Eventos turísticos y culturales	\$	12.000.000
Subtotal		\$	24.500.000
14	Elaboración e implementación de un programa especial para la contratación de personas con discapacidad.		
	Análisis del perfil de los diferentes cargos	\$	-
	Definir cargos que pueden ser cubiertos con personas con discapacidad	\$	-
	Convocatoria y selección de personal	\$	-

PRESUPUESTO

No.	Actividad		
15	Incluir en los programas de proyección a la comunidad, capacitación de educación para el trabajo y el desarrollo humano que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de <u>grupos comúnmente discriminados</u>		
	Convocatoria a cursos cortos	\$	260.000
	Subsidio para materiales del curso	\$	2.000.000
	Convenio con el Sena para docente	\$	-
	Alquiler de espacios	\$	2.600.000
	Subtotal	\$	4.860.000
16	Implementación del lenguaje braille en la documentación que deben diligenciar las <u>personas con deficiencias visuales que quieren ser asociados de la cooperativa.</u>		
	Impresión de formatos a diligenciar en alfabeto braille	\$	2.000.000
17	Convenio con guarderías o entidades educativas cercanas a las agencias sedes de la organización para que las madres o padres de hijos menores a 6 años tengan la posibilidad de interactuar con ellos es horarios de receso.		
	Negociación de descuento y Subsidios de matricula	\$	15.000.000
18	Diseñar e implementar un programa integral de salud.		
	Conferencias de pyp para la salud de la mujer	\$	600.000
	Conferencias de salud reproductiva	\$	600.000
	Conferencia de prevención de ETS	\$	600.000
	Conferencia sobre tratamiento de drogas y alcohol	\$	600.000
	Jornada de reducción de estrés	\$	2.000.000
	Jornada de salud	\$	16.000.000
	Subtotal	\$	20.400.000
19	Creación y entrenamiento de las brigadas de emergencias con empleados de cada una de las sedes.		
	Convocatoria para funcionarios interesados	\$	-
	Primero auxilios	\$	1.200.000
	Bomberos	\$	480.000
	Plan de evacuación	\$	240.000
	Simulacro	\$	120.000
	Implementos	\$	2.000.000
	Subtotal	\$	4.040.000
20	Desarrollar un programa de orientación de preparación al empleado y a los asociados para la jubilación		
	Conferencias trimestrales	\$	2.600.000

PRESUPUESTO

No.	Actividad	
21	Desarrollar campañas internas de concientización y educación ambiental	
	Diseño de campaña	\$ 650.000
	Convocatoria	\$ -
	Ejecución de proyectos aprobados	\$ 28.000.000
	Subtotal	\$ 28.650.000
22	Publicación de los impactos ambientales que se generan como producto de sus principales actividades, en el informe de Balance social.	
	Suministrar información	\$ -
23	Estudio de Identificación de procesos que presentan daño potencial al ambiente, a la salud, y riesgo a la seguridad de los empleados.	
	Estudio con dagma y/o CVC	\$ 10.000.000
24	Ciclo de videoconferencias sobre los impactos ambientales causados por sus productos o servicios de la cooperativa y las acciones a tomar para reducirlos.	
	videoconferencias trimestrales de inducciones al asociado (refrigerio)	\$ 5.200.000
25	Planes de reducción del consumo de papel, agua, envases, plásticos, productos químicos y de racionalización del consumo de energía eléctrica al interior de sus oficinas.	
	Diseño del programa y campaña	\$ 1.120.000
	ubicación de deposito de residuos solidos	\$ 4.000.000
	Insentivos de cumplimientos de metas a las agencias	\$ 2.000.000
	Subtotal	\$ 7.120.000
TOTAL		\$ 184.238.000

4. CONCLUSIONES.

En el diagnóstico realizado en las dimensiones tratadas se encontró que Coprocenva en su dimensión de Valores, Transparencia y Gobernabilidad Cooperativa tiene muy bien documentadas las normas de conducta, los mecanismos e instrumentos que deben adoptar sus empleados y directivos con el fin de generar confianza en el sector solidario, en sus asociados y demás grupos de interés. Sin embargo es necesario que se trabaje en la interiorización de tales documentos con el propósito de que se conviertan en una práctica habitual de todos los empleados de la cooperativa y haya un verdadero arraigo de la Cultura organizacional.

En esta misma dimensión, frente al buen gobierno cooperativo, presenta un buen cumplimiento puesto que hay un trabajo en equipo entre el Consejo de Administración, la Dirección general y los Órganos de control. Sin embargo, es necesario fortalecer la comunicación directa con los asociados de base, para que se conozcan ampliamente las decisiones tomadas por los diferentes estamentos que componen el gobierno cooperativo.

Frente a la elección y renovación de órganos directivos es importante que haya un relevo generacional entre las personas que hacen parte del Consejo de Administración, para ello se requiere de capacitación a los asociados nuevos y generación de sentido de pertenencia hacia la cooperativa.

Frente a la dimensión de Público interno, Coprocenva ofrece buenas condiciones laborales, capacitación constante, incentivos para su formación académica e incentivos económicos, todo esto fortalece el sentido de pertenencia del personal. Pero faltan programas de salud y de seguridad que garanticen el bienestar integral del empleado; de igual forma hace falta mayor participación de los empleados en comisiones de trabajo que les permita incrementar sus aportes y mejorar el dialogo con la empresa.

La dimensión con menos cumplimiento en sus indicadores es la de medio ambiente, Coprocenva pese a que está inscrito en el Pacto verde cooperativo, realiza acciones que se limitan al financiamiento de proyectos ambientales en las comunidades en las que está inserta, falta realizar acciones al interior de la cooperativa incluyendo empleados, asociados y sus familias.

El plan de acción diseñado para Coprocenva busca fortalecer tres dimensiones de responsabilidad social: 1) Valores, transparencia y gobernabilidad cooperativa, 2) Público interno, 3) Medio Ambiente; los cuales a través sus prácticas permitirán fortalecer su direccionamiento estratégico en las perspectivas: Social y Comercial, Aprendizaje y Crecimiento y Procesos internos.

En la perspectiva Social y Comercial, es primordial la fidelización del asociado; para ello es importante tener en cuenta la práctica que se propone desde la gobernabilidad cooperativa de capacitación a los jóvenes asociados, que tienen poco tiempo de vinculación a la cooperativa, con el propósito de generar sentido de pertenencia, fomentando su participación y el relevo generacional en los órganos directivos.

Por otro lado, Coprocenva tiene una interacción con sus públicos de interés desde una línea más informativa que de consulta de opinión; por lo que es significativo generar nuevos mecanismos de interacción con sus diferentes públicos para poder identificar sus necesidades y expectativas y así contar con la información apropiada para ofrecer los servicios y beneficios que realmente requieren sus grupos de interés, como se propone en la transparencia de los diálogos con los grupos de interés.

La perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento está alineada con la dimensión de Público interno; Coprocenva ofrece capacitación constante a sus empleados cualificando las competencias de su personal, al igual que unas buenas condiciones laborales en cuanto a beneficios salariales e incentivos que favorecen directamente al empleado. Sin embargo, para fortalecer el sentido de pertenencia de sus empleados es trascendental desarrollar programas que cobijen a sus beneficiarios y permitir conciliar la vida profesional y familiar.

La perspectiva de Procesos internos, es transversal a todas las dimensiones, puesto que busca aportar al fortalecimiento de la cultura de mejoramiento continuo la identificación de acciones que pueden constituirse en acciones de mejora, como por ejemplo la divulgación y socialización de políticas y reglamentaciones internas que apuntan al buen accionar frente a la responsabilidad social de la cooperativa como el Código de buen Gobierno y Ética y el Código de Conducta que se encuentran documentados pero son poco difundidos entre los públicos de interés y la adopción de una cultura ambiental al interior de la organización. Cada una de las actividades que se proponen en el plan de acción apuntan al mejoramiento continuo de la cooperativa.

5. RECOMENDACIONES

Para que Coprocenva fortalezca sus prácticas de Responsabilidad social es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Incluir dentro del direccionamiento estratégico de la cooperativa políticas de Responsabilidad social empresarial, socializarlas a los empleados e incorporarlas a la cultura organizacional de la empresa.

Dentro del cumplimiento del Pacto verde cooperativo, ejecutar un programa al interior de la cooperativa frente al cuidado del medio ambiente y sus recursos, para ello sería significativo la creación de Comités ambientales compuesto por empleados de la cooperativa que se encarguen de transmitir esa conciencia ambiental al público interno y externo de la cooperativa. Es posible que por el tipo de empresa se tienda a creer que no genera mayores impactos ambientales, pero el volumen de papel y energía que se utiliza en esta organización es considerable y vale la pena realizar un estudio para determinar qué otras entradas o salidas pueden estar causando impactos en el medio ambiente y así definir las estrategias para contrarrestarlas.

Para dar cumplimiento a la ley y por prevención de situaciones de riesgo es importante la creación de una brigada de emergencia y la atención a las situaciones de riesgo identificadas en cada una de las agencias sedes de la cooperativa, para ello podrían asesorarse de su ARL. De igual manera es importante generar alianzas con sus Cajas de Compensación con el fin de revisar las posibilidades de programas de salud que se puedan implementar con los empleados y beneficiarios; en aras de optimizar recursos para la realización de las algunas de las prácticas propuestas en el plan de acción.

Para garantizar el presupuesto anual de las diferentes actividades de capacitación propuestas en el plan de acción, es conveniente incluirlas como actividades institucionales del Fondo de Educación Solidaria que por Ley debe nutrido por el 20% de los excedentes de la Cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

CONFECOOP; Sector Cooperativo Colombiano 2006, Citygraf Impresores, 2007. ISSN 1909-2628

FLORES Juliano, Ogliastri Enrique. El argumento empresarial de la RSE: 9 casos de América Latina y el Caribe. Washington: Estrella Peinado-Vara e Imre Petry Editores. 2007. p.9-10

LEGISLACIÓN COOPERATIVA. Ley 79 Diciembre de 1988, Bogotá, Editorial Unión Ltda. 2007

MARTÍNEZ Herrera Horacio; El marco ético de la responsabilidad social empresarial, Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana, 2005. ISBN: 958-683-799-8

MELO J.M; Sánchez de Roldán K; García M. 2010. Responsabilidad social empresarial desde la gestión humana: Guía de primeros pasos. Grupo de investigación Humanismo y gestión, Facultad de Ciencias de la administración. Universidad del Valle. Cali, Colombia.

MELO Velasco Jenny; Tesis El programa SUMA solidaria en el Valle del Cauca: una mirada desde el centro, Cali, Universidad del Valle, 2005.

MONSALVE Zapata Alveiro; 100 claves de la economía solidaria, Bogotá, Editora Guadalupe Ltda, 2007. ISBN: 978-958-44-0944-7

MORENO Ana; URIARTE Luis Miguel; TOPA Gabriela. La responsabilidad social empresarial. Oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos, España, Ediciones Pirámide, ISBN: 978-84-368-2366-0

OREJUELA Barberi Fabio; Fundamentos de la economía solidaria, Cali, Poemia, 2006. ISBN: 958-8130-91-0

SAMPIERI Hernández Roberto, FÉRNANDEZ Collado Carlos, BAPTISTA Lucio Pilar. "Metodología de la Investigación" Mc Graw Hill Interamericana 2010.

VOLPENTESTA Jorge R; Gestión de la Responsabilidad Social Empresaria, Argentina, Osmar D. Buyatti - Librería Editorial, ISBN: 978-987-1577-06-4

YEPEZ Gustavo A.; PEÑA Wilmar; SÁNCHEZ Luis F. La responsabilidad social empresarial. Fundamento y aplicación en las organizaciones de hoy, Colombia, Universidad Externado de Colombia, p.23. ISBN: 978-710-174-4

Documentos internos de la empresa

Código de Buen gobierno y ética

Código de conducta

Estatutos

Presentación de Balanced Scorecard

Enlaces electrónicos

Cuadernos de la Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo No. 11 ISO 26000, UNA GUÍA PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES – IESE Business School. Universidad de Navarra, junio 2011. Barcelona España www.iese.edu consultado en agosto de 2012

<http://www.ethos.org.br/> consultado en junio 2012

<http://www.empresa.org/> consultado en junio 2012

<http://www.coboresponsabilidad sociale.org> consultado en junio 2012

<http://www.accionresponsabilidad sociale.cl/> consultado en junio 2012

www.iso.org consultado en mayo de 2012

www.globalreporting.org consultado en mayo de 2012

www.aciamericas.coop consultado en mayo de 2012

<http://www.iarse.org/> consultado en marzo de 2012

<http://www.bsr.org/> consultado en abril de 2013

<http://es.scribd.com/doc/37130196/Indicadores-Para-Cooperativas> consultado en junio de 2012

SENA, Generalidades del cooperativismo Cartilla No. 1. Publicación digital en la página web de la Biblioteca Luis Ángel Arango del Banco de la República <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/generalidades-del-cooperativismo/generali1.htm>

<http://es.scribd.com/doc/50822618/Responsabilidad-social-y-sector-solidario> consultado en febrero de 2013

http://mafca.weebly.com/uploads/4/0/4/7/4047781/la_evaluacin_del_concepto_de_stakeholders_segn_freeman_tcm5-39688.pdf consultado en junio de 2013

<http://www.emagister.com/curso-economia-solidaria-colombia/empresa-capital-versus-empresa-economia-solidaria> consultado en Abril de 2013

<http://www.coprocenva.com> consultado en Abril de 2013

<http://deconceptos.com> consultado en Abril de 2013

ANEXOS DIGITALES

- Formato de indicadores diligenciado
- Código de buen gobierno y ética
- Código de conducta
- Estatutos
- Balanced Scorecard