



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Gestión 2023

**Cochabamba – Bolivia
Junio 2024**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2023

I. ANTECEDENTES

Para la Cooperativa de ahorro y Crédito **ABIERTA SAN CARLOS BORROMEO R.L.**, la Responsabilidad Social Empresarial RSE, es una forma de gestión, que es transversal a todas las actividades que realiza, con el principal propósito de ser un actor activo e interesado en apoyar a sus grupos de interés y la comunidad, contribuyendo a que sus decisiones económicas y financieras tengan impactos positivos en la sociedad y en la defensa y protección del medio ambiente.

1.1. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERES

La Cooperativa, asume compromisos con todos sus grupos de interés, otorgando un particular énfasis en aquellos grupos priorizados: los trabajadores y las trabajadoras, Asociadas y Asociados y Comunidad.

Con los Trabajadores y las trabajadoras

Generar un ambiente laboral que promueva el desarrollo profesional, el crecimiento individual, el compromiso y la actitud responsable de quienes trabajan en la Cooperativa.

Con las Socias y Socios

Satisfacer las necesidades económicas de los Asociadas y Asociados, garantizando una Cooperativa solvente, promoviendo una atención de calidad y calidez, respetando los derechos y obligaciones establecidas en nuestro Estatuto.

Con la Comunidad

Brindar productos y servicios financieros siendo parte de las comunidades y apoyando su desarrollo.

Con Proveedores

Promover una relación justa, equitativa y transparente.

Con Financiadores

Mantener su filosofía y cumplir eficientemente con los compromisos asumidos.

Con los Consejeros y Consejeras

Cumplir con las determinaciones y lineamientos de la Asamblea General de Socios y promover la información suficiente y oportuna para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Con los Entes Reguladores

Cumplir con la normativa vigente establecida en la Ley N° 356 General de Cooperativas, la Ley N°393 de Servicios Financieros, Ley del BCB y las disposiciones de la ASFI emitidas a través de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, el Estatuto Orgánico y normas internas.

1.2. NORMATIVA

Conforme al reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera (EIF), contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF) en su artículo 12, sección 3, capítulo II, Título I, Libro 10, se formula el presente informe que contiene los siguientes puntos:

- La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la Cooperativa.

- La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los **Derechos humanos, medioambiente y partes interesadas**;
- El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa;
- La forma en que la Cooperativa dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;
- Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Cooperativa con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

A continuación, se exponen los puntos descritos para la Cooperativa:

II. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Carlos Borromeo R.L., desde su creación cumple la función social fundada en la filosofía cooperativista, por lo que ha incluido y puesto en práctica de forma voluntaria los principios y valores del Cooperativismo establecidos en el artículo 6 de la Ley General de Cooperativas Nro. 356, los que son coincidentes con los propósitos de la responsabilidad social.

Por esta razón se ha insertado en el plan estratégico, la misión y visión como política principal de trabajo en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con las acciones que llevará a cabo para implementar la RSE en la entidad, jerarquizando satisfacer las necesidades económicas de los socios con responsabilidad social. Por lo que la Misión y Visión fue establecida de la siguiente manera:

Misión

“Brindar servicios financieros a los consumidores financieros, con calidez, eficiencia y responsabilidad social coadyuvando al desarrollo económico de nuestros socios.”.

Visión

“Ser una Cooperativa posicionada en el mercado financiero, que cuente con servicios y productos diversificados que satisfagan las necesidades de los consumidores financieros con oportunidad, eficiencia, tecnología moderna y responsabilidad social”.

La Misión, Visión, Políticas y Objetivos establecidos en nuestra Planificación Estratégica, contribuyen al cumplimiento de la función social y de la actividad financiera con responsabilidad Social Empresarial.



2.1. OBJETIVOS SOCIALES ALINEADOS AL PLAN ESTRATEGICO

2.1.1. ESTRATEGIAS

Nuestras estrategias fueron definidas de la siguiente manera:

- Un primer elemento de la estrategia competitiva de la Cooperativa consiste en la selección de un segmento particular de clientes: PRIORIZA EL CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO, ATENDIENDO A TODOS LOS SEGMENTOS DE LA POBLACIÓN, EN ESPECIAL A LA POBLACIÓN DE MENORES INGRESOS.
- El segundo elemento de la estrategia, consiste en la creación de una propuesta de valor única envolviendo una combinación de actividades: SATISFACER NECESIDADES, BRINDANDO UN PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE RESPONDA A LA DIVERSIDAD DE NECESIDADES DE NUESTROS SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS MANTENIENDO LAS CONDICIONES DE RELACIÓN PERSONAL Y AGILIDAD
- El tercer elemento de la estrategia tiene que ver con la manera de generar una propuesta de valor: CRÉDITO OPORTUNO, INNOVACIÓN EN PRODUCTOS FINANCIEROS, APLICACIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y UNA CONSTANTE CAPACITACIÓN A DIRECTORES Y RECURSOS HUMANOS.

2.1.2. VALORES

Los valores que dirigirán el comportamiento de Socias, Socios, Consejeras, Consejeros y funcionarios, serán los siguientes:

Ayuda mutua

- I. Describe la cooperación, la reciprocidad, y el trabajo en equipo, que permite un beneficio mutuo para la Cooperativa.

Complementariedad

- II. Permitir la convivencia equilibrada y con equidad de la Cooperativa con sus partes interesadas.

Honestidad

- III. Actuar con rectitud y sinceridad en todas las circunstancias de nuestra vida.

Transparencia

- IV. Disposición de actuar con claridad, consistencia y en forma oportuna sin esconder lo que debe ser conocido.

Responsabilidad

- V. Cumplir con nuestras obligaciones al hacer, decir u ofrecer algo con plena conciencia de sus actos.

Participación equitativa

- VI. Promover, a socios, clientes y usuarios, un acceso más generalizado a las oportunidades económicas y sociales.

2023

2.1.3. PRINCIPIOS

Los principios o normas fundamentales que rigen la conducta de todas las instancias de la Cooperativa son:

1. Objetividad
2. Oportunidad
3. Lealtad
4. Respeto
5. Equidad
6. Independencia de criterio
7. Prudencia
8. Discreción
9. Superación
10. Dignidad
11. Solidaridad

2.1.4. OBJETIVOS ALINEADOS A LA ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

La cooperativa realizó el proceso de alinear objetivos estratégicos con la función social de contribuir a los objetivos de desarrollo económico y social del país, acorde a lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros Artículo 113° Parágrafo II, así como lo establecido en el Libro 10° Título I Capítulo I Sección 3 Artículo 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

La alineación de los objetivos es descrita en detalle, en el siguiente cuadro:

REFERENCIA	OBJETIVO COOPERATIVA	FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	REFERENCIA NORMATIVA
(1)	Brindar apoyo al sector productivo, (1), atendiendo nuevos emprendimientos o innovaciones productivas (5)	El apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes.	Ley 393 Artículo 113 Parágrafo II Inciso a)
(2)	Brindar servicios financieros a las microempresas urbanas y rurales (2), considerando a la población de menores ingresos (3)	La asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias	Ley 393 Artículo 113 Parágrafo II Inciso b)
(3)	Brindar servicios financieros a las microempresas urbanas y rurales (2), considerando a la población de menores ingresos (3)	La provisión de servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos	Ley 393 Artículo 113 Parágrafo II Inciso c)
(4)	Contar con Puntos de Atención conveniente a la entrega de los productos y servicios (4)	La atención de servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural	Ley 393 Artículo 113 Parágrafo II Inciso d)
(5)	Brindar apoyo al sector productivo, (1), atendiendo nuevos emprendimientos o innovaciones productivas (5)	El financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva	Ley 393 Artículo 113 Parágrafo II Inciso e)
(6)	Brindar Servicios Financieros a personas con discapacidad, adultos mayores y otros (6)	Otros reglamentados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, a los fines de evaluar el grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros por parte de las entidades de intermediación financiera	Ley 393 Artículo 113 Parágrafo II Inciso f)

II. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA

El objetivo de la Cooperativa al implementar RSE es el de Contribuir al desarrollo sostenible. Las decisiones y actividades de la Cooperativa socialmente responsable se constituyen en una contribución valiosa al desarrollo sostenible.



El comité de Educación y RSE, ha realizado la implementación del sistema de gestión de RSE basado en los siguientes valores sociales y éticos, los mismos se encuentran alineados a la Línea estratégica de la Cooperativa.



Las actividades logradas en 2022 en cuanto a RSE fueron orientadas considerando las principales acciones referentes a los resultados de las políticas relacionadas a la parte económica, social y medioambiental.

2.1 RESULTADOS EN LA PARTE ECONOMICA

La Cooperativa cumpliendo su misión de contribuir al desarrollo social de la comunidad en general y en particular de contribuir al desarrollo de la economía de los socios, en la gestión 2022 ha tenido buenos resultados en la parte económica, lo que aporta al crecimiento y fortalecimiento patrimonial de la Cooperativa para continuar con la solvencia y sostenibilidad en el tiempo. En lo Económico la cooperativa tuvo los siguientes resultados:

a) TOTAL ACTIVO

La Cooperativa al 31 de diciembre de 2023, cuenta con un Total de Activo de Bs 131.709.443.

b) NUMERO DE AGENCIAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Carlos Borromeo” R.L. Tiene una Oficina Central, cuatro Agencias en área rural, y más de 50 años trabajando por la sociedad.

c) CREDITOS

Nuestro objetivo principal como Cooperativa es promover el desarrollo económico y social entre sus socios, a través del servicio del Crédito enmarcado en la normativa legal vigente. Al 31 de diciembre de 2023 se tiene un total consolidado de Bs.105'046.830 de Cartera Bruta, mostrando una disminución con relación a la gestión anterior en Bs. 3'726.884 equivalente al 3.43%.

2023

d) INDICE DE MORA

El índice de mora que se alcanzó al 31 de diciembre de 2023 es del 2.72%, concentrado en créditos en estado de Ejecución.

e) OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

Las captaciones del público al cierre de la gestión 2023 tienen un saldo consolidado de Bs106'089.724 menor a la gestión 2022 en Bs. 10'093.568 equivalente al 9,51% de disminución. Las cajas de ahorro han disminuido en un 23.47% y los Depósitos a Plazo Fijo en un 1.68% ambos con relación a la gestión 2022.

f) PATRIMONIO:

En la gestión 2023 se ha trabajado en el fortalecimiento institucional, aspecto que ha permitido tener un crecimiento en nuestro patrimonio, al cierre de la gestión 2023, nuestro patrimonio asciende a Bs. 13'202.033, que en relación a la gestión 2022, se ha tenido un incremento de Bs. 349.231.

g) COEFICIENTE DE ADECUACION PATRIMONIAL (CAP):

La cooperativa mantiene una CAP del 12.76% al 31 de diciembre de 2023. Lo que le permite mantener un crecimiento ordenado y cumplir las actividades de RSE.

h) UTILIDAD

La Cooperativa en la gestión 2023 ha cerrado la gestión con una utilidad de Bs34.781.

2.2 RESULTADOS QUE BENEFICIARON LA PARTE SOCIAL

2.2.1. ASPECTOS DE SALUD

La Cooperativa, continua cumpliendo con el protocolo de bioseguridad en la atención a los socios por parte de la plataforma de atención al cliente, es por esta razón que se continúa solicitando a los socios, personal y consejeros el uso de barbijos, para la atención en la cooperativa.

2.2.2. FUNCIONARIOS

a) *Trabajadores y trabajadoras el pilar de nuestra Cooperativa*

La Cooperativa valora a los funcionarios por los logros y resultados que son el reflejo de la capacidad, compromiso y actitud responsable de hombres y mujeres que trabajan en la entidad.

Durante el 2023 ingresaron a la Cooperativa, 15 trabajadores y trabajadoras; asimismo se reportaron 14 retiros de las cuales todas fueron voluntarias.

El índice de rotación efectiva alcanzo un 61.05% (Alto) en toda la gestión. El 100% de los trabajadores y trabajadoras participaron del proceso de evaluación del desempeño.

INDICADORES DE RELACION Y ROTACION DE TRABAJO	
GESTION 2023	
DETALLE	GESTION 2023
No Trabajadores	47
Admisiones	15
Retiro voluntario	14
Retirados	0
Trabajadores al final	48

b) Equidad en las oportunidades laborales

Todas las personas que deseen ingresar a trabajar en la Cooperativa, siguen el mismo proceso de selección e incorporación, donde NO se solicita ni se evalúa requisitos como son: buena presencia, género, edad, religión, ideología entre otros.

c) Género y edad promedio

Se promueve la igualdad de género tanto para contrataciones como para asignaciones a cargos jerárquicos como se aprecia en el siguiente cuadro:

FUNCIONARIOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Of. Central y Agencias	23	25	48

d) Remuneración, reconocimiento y compensaciones

La Cooperativa, otorga los siguientes beneficios, más allá de los contemplados por Ley:

- La Cooperativa reconoce el esfuerzo realizado por los funcionarios por el cumplimiento de metas en cartera y en captaciones.
- Al cierre de 2023, el sueldo más bajo que se paga en la Cooperativa es de Bs 2.362 similar al salario mínimo nacional.

e) Cuidado de la salud de trabajadores y trabajadoras

Para promover e incentivar el cuidado de la salud del personal, se cumplieron varias acciones:

- El 100% del personal está afiliado al ente de salud al 31 de diciembre de 2023
- Con el propósito de generar mayor conciencia sobre temas de salud, se difunden campañas de prevención de vacuna contra la influenza y otros.

g) Fondo de empleados

El objetivo del fondo de empleados es apoyar actividades a los trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa en la realización de eventos deportivos y recreativos. Este fondo se conforma con el aporte voluntario y obligatorio de trabajadores y trabajadoras. Su administración es validada mediante controles de los mismos trabajadores y según reglamento.

h) Comunicación con trabajadores y trabajadoras

La Cooperativa San Carlos Borromeo R.L., además de impulsar una cultura de puertas abiertas, facilita el relacionamiento del personal con los ejecutivos y ejecutivas cuando así lo requieran, y promueve espacios abiertos de comunicación institucional, fomentando la fluidez informativa a través de los siguientes medios: Paneles informativos RSE, difunde mensajes sobre las fechas relevantes como ser las fechas de cumpleaños para conocimiento del personal.

j) Construyendo un ambiente laboral exitoso

Los resultados económicos y administrativos, reflejan varias oportunidades de mejora que se asumen con importancia para la siguiente gestión, tomando en cuenta que los/as trabajadores/as son considerados una fortaleza para la Cooperativa. Destacan la justicia y equidad en el trato y cuidado de las personas como un distintivo de la entidad.

2.2.3. LOS SOCIOS, NUESTRA RAZON DE SER

La Cooperativa, busca generar una relación cercana y de largo plazo con sus Socios, identificando y atendiendo sus necesidades en un marco de mutuo respeto, equidad y transparencia, para lo cual se llevan a la práctica los siguientes principios que están enunciados en el código de Conducta de la Cooperativa los cuales son:

- Calidad y Calidez
- Servicio
- Medición de Satisfacción

a. Nuestros Socios:

La Cooperativa, trabaja en nuestro segmento de mercado con ahorros y créditos satisfaciendo las necesidades de los socios y socias con una atención personal de calidad y calidez.

**b. Productos con características sociales y/o ambientales**

La Cooperativa tiene una lista de exclusión de actividades que no financia por su impacto en el medio ambiente y que no dañen el buen vivir de la comunidad, por lo que la Cooperativa no financia:

1. Producción o comercialización de armas, explosivos y municiones.
2. Producción o comercialización de material pornográfico
3. Producción o comercialización de drogas o estupefacientes
4. Explotación sexual y/o trata de personas
5. Producción de piratería en general (Incluye CDs, DVDs, libros y otros)
6. Salas privadas de exhibición de pornografías
7. Comercialización de vehículos y motos sin documentación (Chutos)
8. Centros de salud y veterinarios que no tengan aval académico o técnico ni con los permisos y órdenes gubernamentales o municipales correspondientes.
9. Bares y cantinas sin licencias ni autorizaciones
10. Casas de juego incluye tragamonedas, como actividad principal, sin autorizaciones y/o con incumplimiento a normativa vigente ejemplo estar cerca a de colegios o escuelas.
11. Comercialización de artículos robados
12. Otras actividades prohibidas por las leyes del estado.

c. Educación Financiera

En la Gestión 2023, la Cooperativa ha realizado los cursos en forma virtual siendo los mismos los siguientes:

d. Comunicación responsable

La difusión de información de la Cooperativa hacia sus públicos de interés y la comunidad está definida por los siguientes principios:

- a. **Comunicación libre de estigmas de género.** Se observa que se cumpla el principio de equidad y no promuevan estigmas en cuanto a: Ocupación, posición, educación o dependencia de las mujeres.
- b. **Comunicación Transparente.** El contenido informativo debe responder a criterios de

N°	DETALLE DE CURSOS A FUNCIONARIOS - CONSEJEROS Y EDUCACION FINANCIERA A SOCIOS Y CLIENTES - GESTION 2023
1	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
2	QUE ES UN CLIENTE CPOP
3	PROCESO DE ATENCION DE RECLAMOS, PUNTO DE RECLAMO, PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA.
4	RIESGO DE LAVADO DE DINERO UIF
5	ASEGURAR EL ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS EN CONDICIONES ADVERSAS
6	PRODUCTOS DE CREDITO, AHORRO Y BANCA ELECTRONICA

veracidad y transparencia se incluye en la comunicación aspectos como costos y limitaciones de productos y servicios, cuando existe.

- c. **Comunicación cercana y de fácil comprensión.** El lenguaje debe ser cercano y amigable, y la información oportuna, considerando las necesidades específicas de los socios.
- d. **Comunicación relevante.** A través de los medios de comunicación disponible en las oficinas, se introduce información que promueve el desarrollo integral, considerando temáticas sociales y medioambientales.

2.2.4. COMUNIDAD

La Cooperativa, promueve una relación estrecha y constructiva con la comunidad, allí donde está presente, para realizar actividades de inversión social y voluntariado cooperativo, considera las prioridades expresadas por sus grupos de interés a través de entrevistas y encuestas.

Apoyo a las Agencias.

La Cooperativa, constantemente Apoya a las comunidades de las agencias de Arani, Vacas, Quillacollo y Anzaldo con acciones de Responsabilidad Social Empresarial como ser la entrega de incentivos a los asistentes a la asamblea

Asimismo la Cooperativa participa en actividades de la comunidad orientadas a la defensa y promoción de los derechos humanos como ferias y festivales donde se difunden mensajes sensibilizadores contra la violencia en todas sus formas.

2.3 RESULTADOS DE PREVENCIÓN MEDIOAMBIENTAL:

En el marco de los principios y valores cooperativos somos partícipes de acciones sociales orientadas al desarrollo social, cultural y bienestar de nuestra comunidad, efectuamos la socialización del cuidado y preservación del medioambiente a través de panfletos, trípticos y volantes.

3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA

Los resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se traducen en la calificación del desempeño social obtenido, cuyo detalle está reflejado en el informe respectivo.

La calificación obtenida es de **OCHENTA Y OCHO (88%)**, sobre 100%, que representa una calificación de MUY BUENO con un riesgo MUY BAJO, en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de RSE en la Cooperativa.

4. LA FORMA EN QUE LA COOPERATIVA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

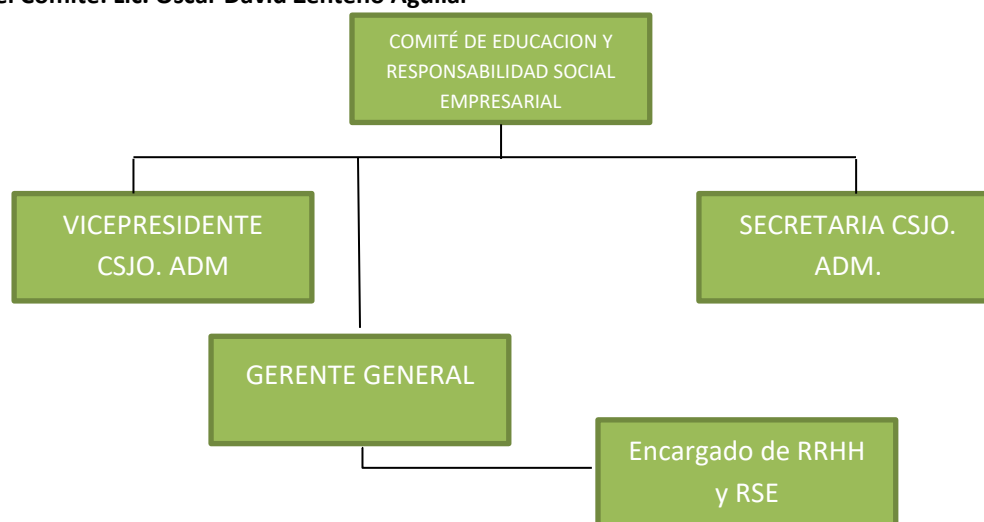
La Cooperativa ha implementado su sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través del Comité de Educación y RSE, quien en su primera reunión se ha conformado internamente de la siguiente manera:

Presidente del Comité: Dr. Rodrigo Valenzuela Castillo

Secretaria del Comité Vocal del Comité: Lic. Karen Esther Soria Vera

Vocal del Comité: Lic. Blanca Herminia Magne López

Vocal del Comité: Lic. Oscar David Zenteno Aguilar



Las principales funciones y actividades que desarrolla el comité de Educación y RSE en beneficio de la Cooperativa, la comunidad y las partes interesadas son:

- Realizar cursos de Educación Cooperativa para socios
- Ejecutar cursos de formación integral para consejeros

- c) Realizar Talleres de capacitación, seminarios de actualización para funcionarios.
- d) Realizar investigación Cooperativa para socializar a los socios
- e) Promocionar la filosofía cooperativista
- f) Socializar le cuidado del medio ambiente
- g) Promocionar y socializar el código de ética
- h) Supervisar que se cumpla el Plan de RSE, los programas de educación e información financiera y elaborar los informes respectivos
- i) Velar por la implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa.
- j) Aprobar los aportes y donaciones realizadas de acuerdo a presupuesto como parte de Responsabilidad Social Empresarial.
- k) Identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y comunicar los riesgos que podrían emerger de la gestión de RSE, considerando las siguientes etapas de gestión de RSE: Compromiso, Identificación, Planificación, Implementación, Control, Revisión y mejora.
- l) Supervisar el cumplimiento de los lineamientos de RSE.

5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

5.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Cooperativa cumple el lineamiento de rendición de cuentas ante la sociedad en general, por el impacto que genera las operaciones financieras en la sociedad, la economía y/o el medio ambiente, así como de las acciones realizadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Esta rendición de cuentas se realiza a través de:

- Publicación y divulgación de la memoria anual de la Cooperativa, misma que incluye la publicación del mensaje del presidente, informes de los consejos, además de los estados financieros de la entidad y las notas a los estados financieros con el dictamen del auditor externo correspondiente que, en el caso de la Cooperativa, se presenta sin salvedad.
- Publicaciones de los Informes de RSE y la memoria anual a través de la Página web de la entidad donde se publica la información actualizada y pertinente a productos y servicios de la cooperativa para conocimiento de socios, clientes, usuarios y público en general.
- Comunicación interna en ambientes de la Cooperativa a través de paneles informativos con donde se informa al público en general y a los socios en particular las actividades de Educación financiera, convocatoria a las asambleas y la implementación de nuevos de productos y servicios que se ofrecen o la atención de sus demandas.

5.2 TRANSPARENCIA

La Cooperativa tiene como política y lineamiento es de ser transparente en su gestión, y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. Para el efecto se revela la siguiente información:

- a) **Misión y Visión:** Nuestra misión y visión se encuentra publicada en la memoria anual y nuestra página web institucional, para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general.

b) **Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad economía y medio ambiente:**



La Cooperativa cuenta con el informe de evaluación de desempeño social que muestra nuestros esfuerzos en la aplicación de criterios de equidad entre hombres y mujeres, de inclusión sirviendo en el área rural y también aspectos relacionados con el medio ambiente en cuanto a evitar el excesivo uso de materiales contaminantes o el desecho innecesario de los mismos, que sin embargo no representan daños importantes al medio ambiente. Asimismo, se cuenta con el informe de Balance Social que

muestra el alineamiento de la cooperativa a los objetivos de Función Social.

c) **Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la Entidad:**

La cooperativa aplica y hace seguimiento de los indicadores de RSE y de Función Social de manera que, con la información adecuada se pueda decidir y manejar apropiadamente el impacto de las operaciones que realizamos.

5.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO:

La Cooperativa mantienen en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en nuestro código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

Contamos con el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

De acuerdo al informe de Gobierno Corporativo, no se han tenido casos que impliquen un comportamiento de la entidad que genere conflicto en relación con nuestros grupos de interés.

Asimismo, en la realización de las funciones descritas, el Comité de Gobierno Corporativo no ha tomado conocimiento durante la gestión 2022 sobre incumplimientos observados a las disposiciones contenidas en la documentación interna y normativa emitida, relativa a Gobierno Corporativo.



Asimismo de acuerdo al informe de punto de reclamo se tiene un mínimo de cinco reclamos en la gestión 2023, de los cuales corresponden a Oficina Central. De estos reclamos, los 5 corresponden a Créditos. En referencia a las respuestas otorgadas a los Consumidores Financieros en atención a sus reclamos, éstos han sido fundamentados en cumplimiento a la RNSF y Reglamentos internos de la Cooperativa en actual vigencia. Así mismo se adoptaron medidas correctivas para evitar su recurrencia.

5.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS:

La Cooperativa respeta y considera los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos: La Cooperativa tiene identificado a las partes interesadas las mismas son: Los Socios, Los Consejeros, Los funcionarios. Los proveedores, Las Autoridades de supervisión y el público en general.
- b) Respetar los intereses de las partes interesadas: La cooperativa respeta los intereses de las partes interesadas referente a los Socios cuentan con sus excedentes de percepción, los Consejeros se les asigna una compensación económica por el trabajo desarrollado, a los funcionarios se los trata como el activo más importante de la Cooperativa, a los proveedores se cumple con los contratos contractuales y se da información a solicitud de las autoridades de supervisión, así como la atención con calidad y calidez para el público en general.
- c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas: Se recoge a través de los funcionarios de atención al público las inquietudes y nuevas necesidades de servicios y productos de los socios.
- d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas: se cuenta con toda la normativa referente a la buena atención sin discriminación y atención preferencial a las personas adultos mayores, personas con capacidades diferentes y
- e) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la EIF y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la Cooperativa: Constantemente estamos induciendo al socio a la conservación del medio ambiente, y a solicitar créditos para el sector productivo.

5.5 RESPETO A LAS LEYES:

La Cooperativa cumple con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la Cooperativa al menos debe:

a) Cumplir con los requisitos legales y normativos, definidos de acuerdo al siguiente orden:

- Constitución Política del Estado plurinacional
- Ley de Servicios Financieros Nro. 393
- Ley General de Cooperativas Nro. 356
- La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- Cartas circulares remitidas por el ente regulador
- Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- Normas impositivas
- Otra normativa vigente para el sector financiero.

b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas: Se realiza talleres y cursos sobre la nueva normativa vigente, tanto a los consejos y comités como a los funcionarios.

c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas: La cooperativa cumple de manera íntegra el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a las obligaciones legales de impuestos, Min de trabajo, licencias y otros.

5.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS:

La Cooperativa respeta y promueve en todas sus actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Durante la gestión 2023, se ha trabajado con todos los grupos de interés sin ningún tipo de discriminación y no se ha recibido ningún comentario que pueda representar que se afectó la dignidad de asociados, funcionarios, clientes, proveedores, autoridades, u otros.

La cooperativa actúa desde una perspectiva ética, y utiliza los derechos humanos como un reconocimiento de la dignidad de la persona y están encaminados a su defensa. Respetamos las condiciones sociales, económicas y culturales mínimas para que las personas puedan vivir de acuerdo a esa dignidad.

6. CONCLUSION GENERAL

La Cooperativa ha cumplido en la medida de sus posibilidades la ejecución de actividades que son socialmente responsables, hemos difundido las acciones de la RSE a través del presente informe, con la finalidad de que los socios conozcan el compromiso que tiene la cooperativa para con su comunidad en los aspectos económicos, medioambientales y sociales.

Con estas actividades hemos cuidado la sostenibilidad en la gestión empresarial y la gestión de responsabilidad social, además de realizar la atención con calidad y calidez, constantemente estamos coadyuvando con la colectividad más allá del cumplimiento normativo legal.

Es cuanto tenemos a bien informar.