Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2016

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Felix Gainza Ltda

ÍNDICE

Contenido

1. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF 2

2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF 3

3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF 5

4. FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL... 11

5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 12

6. CONCLUSION. 15

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2016

El reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros dictamina en su artículo 12, sección 3, Título I, Libro 10, la presentación de un informe de Responsabilidad Social Empresarial que contemple los siguientes puntos:

- ☑ *Descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF.*
- ☑ *Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas;*
- ☑ *Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF;*
- ☑ *Forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;*
- ☑ *Descripción de la evaluación del cumplimiento de la EIF con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.*

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

1. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF

La Cooperativa integra de forma voluntaria los principios de responsabilidad social dentro de su estrategia empresarial, con el objetivo de generar valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y medio ambiente. CMG asumió la responsabilidad social como un compromiso a mediano y largo plazo en el que lo más importante es consolidar progresivamente esta forma de gestión.

Misión:

- Somos una Cooperativa que promueve y apoya las actividades de los socios, clientes y usuarios para mejorar su calidad de vida, mediante productos y servicios financieros agiles y oportunos, con ética y responsabilidad, enmarcada en normas regulatorias nacionales

Visión:

- Cooperativa sólida en armonía con su entorno social, económico y medio ambiente en las localidades donde esta posesionada, satisfaciendo las necesidades de consumidores financieros, con innovados productos y servicios financieros, talento humano idóneo y eficiente gestión de riesgos

Valores Institucionales	Ética
	Compromiso
	Servicio Integridad
	Responsabilidad Social
	Cumplimos con profesionalidad, integridad, moral, lealtad y respeto a los compromisos asumidos.
	Brindamos nuestros diferentes servicios con responsabilidad, cuando lo necesitan y en las mejores condiciones que sean posibles.
	Tener una actitud altamente respetuosa y eficiente.
	Generar seguridad a través de acciones dignas y honestas
	Nuestro sentido de responsabilidad social nos impulsa desde la forma en que realizamos nuestras operaciones de intermediación hasta el compromiso que tenemos con nuestra comunidad y nuestros Funcionarios.

Las políticas, decisiones y actividades de las que la Cooperativa es responsable con relación a la sociedad, economía y medio ambiente, están incluidas en los siguientes documentos normativos internos:

- ☑ *Política de Responsabilidad Social Empresarial*
- ☑ *Plan Estratégico*
- ☑ *Código de Gobierno Corporativo*
- ☑ *Código de Ética*
- ☑ *Código de Conducta.*
- ☑ *Programa de reciclaje y disminución de consumo de papel*

2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF

2.1 La política de RSE: La política de RSE de la Cooperativa, se enmarca en la misión, visión y valores de nuestra entidad, expresados en normativas, códigos de ética, de gobierno corporativo, y que rigen su accionar comprometido en su cumplimiento dentro de cada una de las actividades que desarrolla, teniendo como fin producir bienestar y mejor vida en todo su entorno.

2.2 Aspectos relacionados a la sociedad: la Cooperativa reconoce que es parte de la sociedad global, en términos de proporcionar respaldo a ciertos programas para abordar las necesidades de la sociedad, contribuyendo a su desarrollo cultural, social y educativo, fomentando la participación directa de los consumidores financieros, directores y funcionarios, respetando en todo momento los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, la Carta

Universal de Derechos Humanos y respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad.

2.3 Cumplimiento de las leyes y respeto a las culturas locales: La Cooperativa, mantiene el compromiso de cumplir con la legislación nacional, regional, departamental y respetar la cultura de las sociedades en las que opera. La Cooperativa procura adaptarse a las situaciones de cada sociedad mediante el establecimiento de oficinas locales, escogiendo una estrategia adecuada para abordar alternativas dentro de los límites de la legislación vigente y de una conducta responsable. En este sentido, la Cooperativa respalda el principio de un diálogo abierto y cooperación con todas las partes interesadas. Asimismo, se respalda el principio de libre empresa y de competencia justa para desarrollar nuestros negocios y cumplir con las leyes y reglamentos vigentes.

La Cooperativa promueve, defiende y apoya sus legítimos intereses comerciales, con la debida consideración a las leyes y a los intereses de la sociedad, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciar cualquier acto de este tipo.

2.4 Socios, clientes y usuarios: La institución ofrece servicios financieros con integridad, con un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional, sin poner en riesgo los intereses de la Cooperativa, de sus funcionarios y de la sociedad. Es así que trabaja orientando el servicio a los socios, clientes y usuarios dentro una amplia gama de prácticas legítimas, armónicas de conformidad con las buenas y sanas prácticas sobre manejo de riesgos.

La Cooperativa valora a sus funcionarios como un recurso clave, procurando un ambiente de buena comunicación y responsabilidad entre ellos, se preocupa por atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y/o profesional sin discriminación y les ofrece una compensación adecuada, justa y competitiva además proporciona un ambiente de trabajo sano, seguro protegido para todos sus funcionarios, basándose en estándares de sistemas de administración reconocidos y en una estrategia proactiva y preventiva que aborda la salud, seguridad y protección de sus funcionarios, además, les brinda las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, procurando una cultura de trabajo sana y segura reflejada en la conducta de sus funcionarios.

Asimismo, la Cooperativa procura el mayor desarrollo profesional de sus funcionarios y un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, brindándoles las mismas oportunidades de reconocimiento personal, promoción, desarrollo profesional y compensación, igualmente garantiza el cumplimiento de la legislación laboral vigente, se respetan y protegen los derechos humanos fundamentales, las buenas prácticas de empleo con apego a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Ley General del Trabajo, los derechos de los trabajadores y el cumplimiento de la Ley del Seguro Social a corto y largo plazo.

veedores: La Cooperativa fomenta con sus proveedores relaciones basadas en

la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garanticen la calidad de los productos y servicios necesarios para su funcionamiento.
La Cooperativa evitaría relación con proveedores que incumplan prácticas socialmente responsables, especialmente en relación con el cumplimiento de las leyes y normas legales que se les apliquen; el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente; a cuyo efecto, se procurará el cumplimiento de las mejores prácticas que se reconozcan sobre esos aspectos.

2.6 Mercadeo (información y publicidad): La Cooperativa es consciente que como entidad financiera es imprescindible garantizar el máximo nivel de transparencia en toda la información que se ofrece relativa a los productos y servicios. Supervisando el diseño y la puesta en marcha de todos los servicios o productos que la Cooperativa ofrece o comercializa, así como las campañas comerciales que se realizan para su divulgación en el mercado, garantizándose de esta forma el ajuste de toda la información, al principio de transparencia que rige a la Cooperativa.

Algunos de los principales aspectos que se tiene en cuenta respecto a la comunicación a socios, clientes y usuarios son: toda publicidad debe ser legal y veraz y no reñir con la moral o las buenas costumbres; toda comunicación debe ser preparada con un obligado sentido de la responsabilidad social; la publicidad se ajusta a los principios de sana competencia y respeto a la corrección profesional, ningún anuncio debe tener contenido que pueda deteriorar la confianza de los socios, clientes y usuarios o del público en general y por último, se procura que las campañas publicitarias y material informativo presenten facilidades para personas con discapacidad.

2.7 Aspectos relacionados con la economía y el medio ambiente: El accionar en aspectos relacionados con la economía y el medio ambiente es desplegar nuestra actividad de intermediación financiera en el marco de una relación constructiva con las partes interesadas con las que interactuamos, en la que nos distinguimos por acompañar el desarrollo del entorno social y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los socios, clientes y usuarios mediante prácticas responsables en los procesos internos que permitan minimizar el impacto y promover la preservación y respeto al medio ambiente.

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

La cooperativa adoptó el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial para el cumplimiento de su función social. La política de Gestión de Responsabilidad Social, prioriza áreas de trabajo en cinco grupos de actuación. Para analizar los resultados de Responsabilidad Social Empresarial se [illegible] el cumplimiento de actividades planeadas para la gestión 2016; los resultados [illegible] tativo y algunos resultados de carácter cuantitativo. A continuación se describe:

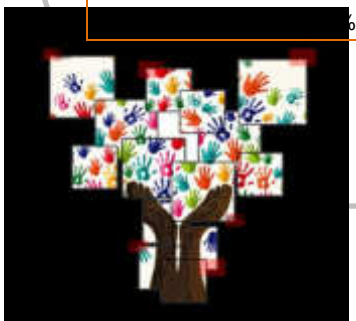
Resultados cualitativos:

GRUPOS DE INTERÉS	OBJETIVOS	ACCIONES
Sociedad	*Cumplimiento a las Leyes y respeto a las culturas locales*	*Desarrollo cultural social y educativo dando cumplimiento al Programa de Educación Financiera, y al Programa de Difusión de Información*
		Apoyo a las Unidades Educativas y Centros Educativos Terciarios, con la atención de la biblioteca tradicional y virtual.
		Apoyo al geriátrico hogar de ancianos con la entrega de presentes para persona.
		Primera selección de fotografías retratando lo nuestro
		Capacitación al público en general sobre medidas de seguridad en los billetes
		Recaudo de billetes antiguos a cambio de la entrega de presentes
Economía	*Socios Clientes y usuarios*	*Se dio cumplimiento en su integridad al Plan de Educación Financiera, el que en resumen contiene cursos de capacitación con temas relativos a la intermediación financiera, asimismo se hizo entrega de folletería orientada a la educación de socios clientes y usuarios, se elaboró publicidad radial y televisiva en la que se publicita los productos y servicios de la institución de manera clara y transparente*
		Se evita cualquier financiamiento a actividades que puedan entre otros dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos, etc...
		A través de la consultora Amaya se difundió ampliamente el servicio del Punto de Reclamo, incluyendo puntualmente como un tema en Educación Financiera, haciendo hincapié que existen instancia de reclamo en primera y segunda instancia
		Entrega de presentes como reconocimiento a la fidelidad que durante la gestión 2016 tuvieron los socios, estos presentes fueron entregados en el mes de diciembre
		La cooperativa procede con la distribución de excedentes de precepción a sus socios, asimismo en observancia al estatuto fortalece el patrimonio institucional y de esta manera tener productos crediticios más competitivos en cuanto a costos para los socios.

		Se procedió a la entrega de presentes como incentivo a la asistencia a la asamblea general de socios
	Funcionarios	*Actualización de normativa interna relativa a Recursos Humanos y aplicación de la misma. (Política de Administración de Recursos Humanos y Manual de Estructura Salarial)*
		Compensación adecuada justa y competitiva, en cumplimento a leyes laborales vigentes.(pago de aportes laborales y patronales)
		Apoyo en actividades sociales y deportivas como ser: - *Campeonato inter financieras* - *Campeonato de confraternización Wally-Mixto Rumbo a los 50 años* - *Ch´'alla de la Cooperativa* - *Brindis entre directores y funcionarios por el día del trabajador.* - *Cena de fin de año.*
		Confraternización entre todos los funcionarios de las tres oficinas.
		Se otorga al funcionario con medio día libre en el día de sus cumpleaños
		Dotación de uniforme según el clima (camperas)
		Ambiente de trabajo sano, seguro y protegido, aplicando normas de protección laboral
		Desarrollo profesional apoyando el mismo con cursos de capacitación interna y externa
	Proveedores	*Actualización y aplicación del Manual de Adquisición de Bienes y Servicios, manteniendo relaciones basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo*
	Mercadeo (información y publicidad)	*Elaboración de publicidad en la que expresa en forma clara y transparente los productos y servicios que la cooperativa ofrece a los socios clientes y usuarios*
Medio Ambiente	*Medio Ambiente*	*Se aplica el programa de reciclaje de papel interno, con la finalidad de reducir el consumo donde se adoptó las tres R dentro el programa Reducir, Reutilizar y Reciclar.*

		Se tiene contendores para la separación de los residuos generados en la Cooperativa, tanto para las oficinas para el papel como para la institución para el separado general de residuos
		Se hace la entrega de manera mensual el papel que fue separado para su posterior reciclado, tomando en cuenta el peso acumulado en el mes.
		Se lleva a cabo el control mensual del consumo de energía eléctrica.
		Se realiza la separación y entrega de botellas plásticas para su reutilización.
		Con el fin de cuidar el medio ambiente se inició el cambio en planta baja a iluminación le, el cual no daña el medio ambiente

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016
Alcances					
Número de prestatarios	2083	1851	1710	1727	1785
Número de depositantes	18528	19250	19517	20402	19145
Número de puntos de atención	3	3	3	3	3
Número de puntos de atención rurales	3	3	3	3	3
Monto promedio de crédito USD	32.253	37.088	41.598	44.384	44,793
Monto saldo promedio de ahorro USD Cajas de Ahorro	1.201	1.265	1.418	1.375	1.476
Monto saldo promedio de ahorro USD DPF	36.947	31.250	34.427	29.769	29.883
Distribución de clientes prestatarios en localidades con:					
Nula bancarización (%)	0%	0%	0%	0%	0%
Baja bancarización (%)	31%	31%	32%	32%	34%
Mediana bancarizazión (%)	69%	69%	68%	68%	66%
Alta bancarización (%)	0%	0%	0%	0%	0%
Distribución de cartera según localidades					
Nula bancarización (%)	0%	0%	0%	0%	0%
Baja bancarización (%)	22%	22%	23%	23%	33%
Mediana bancarizazión (%)	78%	78%	77%	77%	67%
Alta bancarización (%)	0%	0%	0%	0%	0%
Focalización					
Cobertura de mujeres (%)	42,44%	41,71%	43,74%	42,73%	42.48%
[illegible]%)	100%	100%	100%	100%	100%



Cobertura Línea de Pobreza Nacional (%)	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
Cobertura Línea de Pobreza 200% Nacional (%)	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
Cobertura Pobreza extrema (%)	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible
Cobertura Microcreditos (%)	35%	34%	36%	32%	25%
Cobertura sector productivo (%)	2,02%	2,47%	1,52%	1,86%	3.63%
Clientes exclusivos	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible

Productos					
Productos que promueven inclusión financiera %	50%	29%	27%	27%	27%
Productos con énfasis en sector productivo	38%	29%	27%	27%	27%

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016
Estratificación de la cartera					
MENORES A USD.500,-	302.984	210.039	214.261	195.255	181,780
ENTRE USD.501.- Y USD.1.000.-	739.381	662.891	694.329	658.450	857,265
ENTRE USD.1.001.- Y USD.5.000.-	23.352.801	19.388.273	14.725.603	13.436.502	15,775,907
ENTRE USD.5.001.- Y USD. 10.000.-	14.537.669	16.398.751	20.341.566	22.145.386	22,406,527
ENTRE USD.10.001.- Y USD. 15.000.-	4.399.337	4.818.325	4.543.883	6.762.278	13,104,034
ENTRE USD.15.001.- Y USD.20.000.-	4.144.337	3.935.302	5.154.211	4.924.669	4,903,206
ENTRE USD.20.001.- Y USD.30.000.-	5.629.813	6.052.739	7.138.200	7.022.932	7,502,839
ENTRE USD.30.001.- Y USD.50.000.-	5.582.267	6.495.758	9.852.402	11.843.502	7,844,322
ENTRE USD.50.001.- Y USD.100.000.-	7.741.629	9.215.942	6.870.351	7.849.649	8,405,703
ENTRE USD.100.001.- Y USD.200.000.-	752.409	1.472.020	1.597.843	1.812.051	3,049,383
jENTRE USD.200.001.- Y USD.500.000.-	-	-	-	-	
ENTRE USD.500.001.- Y USD.1MLN	-	-	-	-	
ENTRE USD.1MLN Y USD.2MLN	-	-	-	-	
MAYOR A USD.2MLN	-	-	-	-	

Tipo de crédito	2012	2013	2014	2015	2016
Empresarial	0	0	0	0	0
Microcrédito	23526828,8	23614038,8	25495066,1	24251573,8	21282474.8
Crédito PYME	0	0	0	0	0
Crédito de consumo	30592113,3	29390073,4	29874719,6	34025945,4	41829418.8
Hipotecario de vivienda	13063684,9	15645928,3	15762864,7	18373155,	20919073.

Destino del crédito	2012	2013	2014	2015	2016
Agricultura y Ganadería	190793,31	175618,7	83960,96	157185,39	535.91
Caza, Silvicultura y Pesca	0	0	0	0	0
Extración de Petroleo Crudo y Gas Natural	153202,89	0	0	0	0
Minería Metálica y No Metálica	1886486,97	345536,66	345713,36	316959,51	4,180.64
Industria Manufacturera	1498570,992	666479,41	608659,8	499155,62	10,447.70
Producción, distribución de Energía Eléctrica, Gas y Agua	420504,04	400365,98	342849,34	284665,45	0
Construcción	1177763,325	22401910,52	19992081,	21425855,07	90,534.45
Venta al por mayor y menor	21770163,79	38496142,62	41704326,	43547387,63	1,446,421.70
Hoteles y Restaurantes	1683314,783	425191,2616	905755,91	1450935,97	66,808.04
Transporte, Almacenamiento y	5792172,95	1447373,918	3156386,4	4654205,48	6,991.02
Intermediación Financiera	1918501,375	247476,0236	68948,88	21095,12	0
Servicios Inmobiliarios, empresariales y de alquiler	4969696,884	2616221,481	2487863,6	2269942,82	7,321.22
Administración Pública	5290552,235	26669,72	23712,91	19845,62	466.20
Educación	16127628,59	149547,588	345867,93	397683,13	8,648.88
Servicios Sociales	3906505,888	1250776,795	1066523,9	1605757,97	60,585.89
Otras	396769,126	729,95	0	0	0

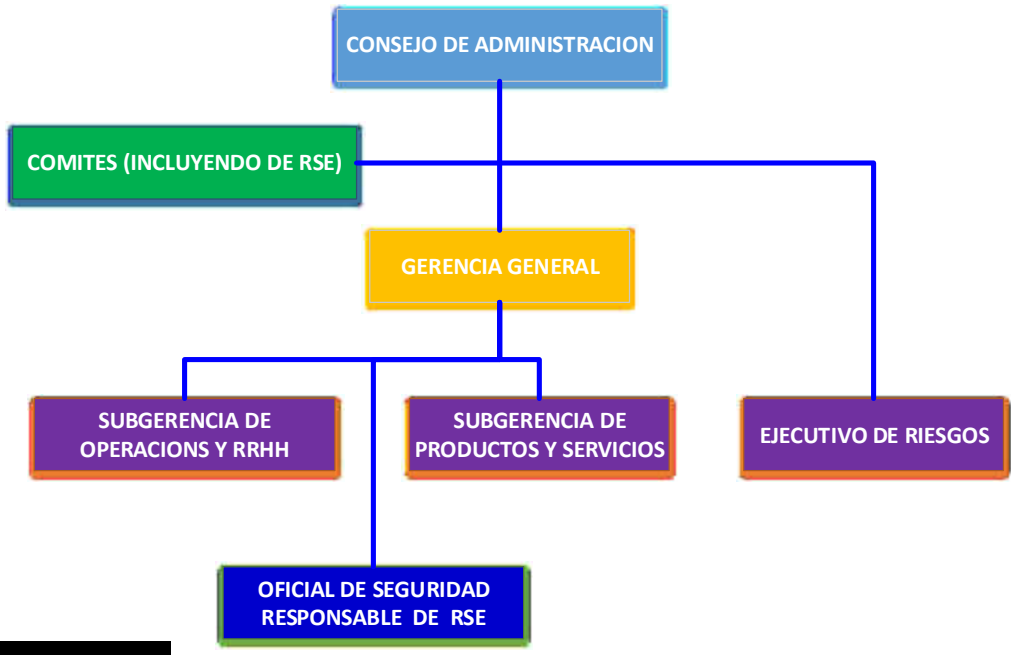
INDICADORES	31/12/2013	31/12/2014	31/12/201	31/12/2016
PLATAFORMA DE ATENCIÓN A				
Agencias con infraestructura adecuada para personas discapacitadas	Si	Si	Si	Si
Agencias con ambientes separados para retiros/depósitos de montos mayores	Si	Si	Si	Si
Atención en				
Reclamos de clientes por tiempo de espera superior	No hubo	No hubo	No hubo	No hubo
Sanciones de ASFI	No hubo	No hubo	No hubo	No hubo
MECANISMOS DE RESOLUCION DE QUEJAS Y				
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	3	3	4	0
Número de reclamos registrados en el sistema	0	4	0	0
[illegible] en Call Center	0%	0%	0%	0%

% reclamos atendidos en 5 días hábiles	100%	100%	100%	0%
% reclamos derivados a la Defensoría del Consumidor Financiero	0%	0%	0%	0%

INDICADORES	31/12/2013	01/12/2014	31/12/2015	31/12/2016
RSE COMUNIDAD				
Reinversión de excedentes	Si	Si	Si	Si
RSE MEDIO AMBIENTE				
Consumo de energía eléctrica (KW/hora)	28.383	20.526	22.557	21345
Consumo de agua potable (M3)	No Disponible	No Disponible	No Disponible	No Disponible

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

La Responsabilidad Social Empresarial se encuentra formalizada mediante la aprobación de una Política de Gestión y un Plan de actividades de RSE también se tiene conformado un Comité de Responsabilidad Empresarial que se apoya en un Manual de Organización y Funciones del Comité de Responsabilidad Social Empresarial. La estructura organizacional que tiene la Cooperativa se muestra en el siguiente gráfico:



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

Rendición de cuentas: *CMG debe rendir cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.*
CMG mantiene una serie de canales de comunicación con la sociedad para comunicar sus impactos, entre ellos se incluyen:

- ☑ *Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que contempla la publicación del mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socio económico de la entidad, 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.*

- ☑ *Página web de la entidad donde se publica la información actualizada y pertinente de la cooperativa a disposición pública de socios, clientes, usuarios y público en general.*

- ☑ *Trato personalizado que día a día brinda nuestro personal de atención nuestros socios, clientes, usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se tienen los canales de punto de reclamo disponibles cuando corresponda.*

- ☑ *CMG en el marco de la normativa vigente ha contratado los servicios profesionales de una empresa consultora para que en base a una metodología adecuada califique imparcialmente el marco de responsabilidad empresarial de la entidad como reporte de información disponible a la entidad reguladora.*

Transparencia*: La EIF debe ser transparente en su gestión, y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. La EIF debe mínimamente, revelar la siguiente información:*
a) Misión y Visión: Nuestra misión y visión se encuentra publicada en nuestra página web institucional, para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general, al igual que en la memoria institucional.

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: Tal como se describió en el punto anterior, CMG 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.

os y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas,

decisiones y actividades de la EIF: La cooperativa se encuentra trabajando con el objetivo de desarrollar indicadores complementarios de impacto social que requieren de metodologías especializadas al respecto, previendo que dichos impactos sean medibles una vez que acumulemos data suficiente, para la gestión siguiente.

Comportamiento ético: *La EIF debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su Código de Ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, 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.*
CMG en el marco de su naturaleza social mantiene presente en su planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo. Adicionalmente cumpliendo la normativa se elaboraron el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo. Asimismo, el plan estratégico contempla una los valores clave con los cuales nos manejamos de manera institucional.
Consideramos que la mejor forma de dar ejemplo es respetando las normas en forma igualitaria para todos, para el efecto, por ejemplo, incluso el Gerente General procede a marcar su ingreso y salida de oficinas.

Respeto a los intereses de las partes interesadas*: La EIF debe respetar y considerar 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; b) Respetar los intereses de las partes interesadas; c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas; d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas; 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 EIF.
CMG en el marco de la normativa vigente ha tomado en cuenta la identificación de los grupos de interés definidos por la normativa específica; asimismo ha contratado los servicios profesionales de una empresa consultora para que con base a una metodología adecuada califique imparcialmente el marco de responsabilidad empresarial de la entidad. En el informe preparado se describe e identifica ampliamente el desempeño que la entidad mantiene en el trato a las partes interesadas incluyendo:

- ☑ *Empleados*
- ☑ *Clientes*
- ☑ *Comunidad*
- ☑ *Medio Ambiente*
- ☑ *Otros grupos de interés*

Grupos de Interés	Expectativas	Medios de relación con la Cooperativa
Socios, clientes y usuarios	- Servicio de calidad - Respuesta a sus consultas y reclamos - Productos acorde a las necesidades	- Estudio de Satisfacción del Cliente - Información permanente - Canales de comunicación - abiertos: Plataforma, - Página Web Institucional,
Sociedad y Medio Ambiente	- Compromiso social - Apoyo a la comunidad	- Proyectos con enfoque social - Alianzas con instituciones sociales
Proveedores	Cumplimiento en la relación Contractual	- Comunicación clara y transparente - Cumplimiento del contrato
Funcionarios	Estructura Salarial Capacitación permanente	- Derechos laborales y sociales

En la declaración de la Política de RSE la Cooperativa ha plasmado sus compromisos hacia los intereses y derechos legales de los grupos de interés:

- ☑ *Considerar la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado como marco fundamental de su actuación.*
- ☑ *Proporcionar empleo decente y mantener buenas prácticas laborales a través de políticas responsables de recursos humanos.*
- ☑ *El cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y otras.*
- ☑ *El cumplimiento de la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.*
- ☑ *Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.*
- ☑ *Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer.*

Estos puntos se cumplen en la institución, prueba de ello es que durante la gestión 2016 no se registraron incidentes o reclamos relacionados a violación de los derechos humanos.

***Respeto a las leyes**: La EIF debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la EIF al menos debe:*

a) Cumplir con los requisitos legales y normativos; b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas; c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

CMG cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- ☑ *La ley de Servicios Financieros*
- ☑ *Ley de Cooperativas*
- ☑ *La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.*
- ☑ *Cartas circulares remitidas por el regulador*
- ☑ *Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.*
- ☑ *Normas impositivas*
- ☑ *Otra normativa vigente.*

***Respeto a los derechos humanos**: CMG debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.*
CMG 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. Consecuentemente no realiza discriminación alguna que pueda afectar la dignidad de sus asociados, funcionarios, clientes, proveedores, autoridades, u otros grupos de interés.

6. CONCLUSION.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Monseñor Félix Gainza" Ltda. actuamos y desarrollamos nuestras operaciones desde nuestra fundación orientados en el cumplimiento de los valores sociales y principios del cooperativismo.
Todo el accionar de la Cooperativa se enmarca en la estrategia, las políticas y la estructura de la entidad, cumpliendo a cabalidad todas las directrices sociales del cooperativismo y que la regulación exige.