INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTIÓN 2019

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

MONSEÑOR FELIX GAINZA R.L.

CONTENIDO

I. OBJETO DEL INFORME 2

II. ALCANCE 2

III. PERFIL DE LA COOPERATIVA 2

3.1. Objetivos de la Cooperativa 3

3.2. Visión 3

3.3. Misión 3

IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 4

4.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad. ... 4

4.2. Descripción de los grupos de interés. 6

4.3. Descripción de cumplimiento de la política de RSE 6

V. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 9

5.1. Objetivos del Sistema de Gestión de RSE 9

VI. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE 16

VII. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 17

7.1. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas 17

7.2. Transparencia 17

7.3. Comportamiento ético 19

7.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas 21

7.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas 21

7.6. Respeto a los derechos humanos 22

I. OBJETO DEL INFORME

El objeto del presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es lograr el conocimiento, la comprensión y entendimiento de la gestión de RSE, de las partes interesadas.

Así mismo, el presente informe nos permitirá realizar un análisis de los objetivos alcanzados, para luego planificar las actividades de la próxima gestión, incluyendo las acciones de mejora.

Por otro lado, y no menos importante, la presentación del informe es un requisito estipulado en el Articulo Nº 12 sección 3 del Reglamento de Responsabilidad Social, basado en el ANEXO 1 (informe de Responsabilidad Social Empresarial) dentro la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

II. ALCANCE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta **MONSEÑOR FELIX GAINZA R.L.** presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), correspondiente a la gestión 2019, aprobado por el Directorio, previo informe del Comité de Responsabilidad Social.

Este documento fue elaborado siguiendo la metodología estipulada en el ANEXO 1 del Reglamento Nacional de RSE, para dar cumplimiento a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La información contenida en el documento, ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de la cooperativa, determinando de esta manera el alcance del sistema de RSE a los grupos de interés (stakeholders) Socios, Directorio, Clientes, Usuarios, Trabajadores y Autoridades de Supervisión. Así como a sus lineamientos estratégicos, planes, programas, proyectos y actividades (establecidas y realizadas).

III. PERFIL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "MONSEÑOR FELIX GAINZA" R.L., es una asociación económica y social de Responsabilidad Limitada, de fondo social y número de socios variable, que realiza actividades de intermediación financiera de los recursos captados de sus socios, reconocida e inscrita su personalidad jurídica con el registro N.º 00809 del Instituto Nacional de Cooperativas.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Abierta Monseñor Félix Gainza Ltda., fue constituida como entidad Financiera No bancaria con arreglo a lo dispuesto en la Ley 1488 y su

autorización de funcionamiento, fiscalización, control e inspección de sus actividades y operación son competencia privativa de la Superintendencia.

La Cooperativa ha obtenido la Licencia de Funcionamiento como Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta de la Superintendencia mediante Resolución No SB/012/2000; por estar comprendidas en los artículos 6° y 69° de la Ley de Bancos y Entidades Financieras para su funcionamiento. El plazo de duración de la Cooperativa es indefinido y su radio de acción abarca el territorio Nacional.

Su domicilio legal es la ciudad de Villazón, provincia Modesto Omiste del departamento de Potosí.

3.1. Objetivos de la Cooperativa

El objetivo de la Cooperativa es realizar actividades de intermediación financiera y promover el desarrollo económico y social de sus socios y clientes, mediante la ejecución de las operaciones que le son permitidas, como objeto social único.

En el ejercicio de sus actividades, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza Ltda. se rige por el Estatuto Orgánico, Ley General de Sociedades Cooperativas, Ley de Bancos y Entidades Financieras, Ley 2297, Ley del Banco Central No 1670, el Decreto Supremo No 24439 su Reglamento y disposiciones internas de la Cooperativa.

Para lograr su objetivo, la Cooperativa podrá realizar todas las operaciones activas y pasivas de intermediación financiera permitidas por la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras con las limitaciones establecidas por el artículo 71 de la misma Ley.

3.2. Visión

La Cooperativa establece la siguiente Visión;

"Ser una Cooperativa en permanente crecimiento, sustentable, con adecuada administración de recursos, buen Gobierno Corporativo y una cultura de riesgos consolidada"

3.3. Misión

Y la siguiente Misión;

"Somos una Cooperativa que brinda servicios financieros a socios, clientes y usuarios satisfaciendo las necesidades de nuestras partes interesadas"

IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

4.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Felix Gainza R.L., incorpora dentro de su Plan Estratégico a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, como un aspecto integrado de su gestión.

Por tal motivo, se generó un plan estratégico de RSE donde se despliegan las acciones que se llevaron a cabo para implementar la Gestión RSE, identificando las áreas de intervención, la cultura organizacional, sus líneas estratégicas, el impacto, así como las capacidades técnicas y económicas para llevarlas a cabo. Para tal finalidad, se elaboraron las siguientes **líneas estratégicas (LE)**, mismas que sustentan al sistema de gestión de RSE;

LE1. Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción

Es determinada, con la finalidad de ofrecer a nuestros clientes una calidad en el servicio, al reconocernos como una empresa de servicios, la calidad es el principal objetivo, además de ser esencial en las actividades de la Cooperativa. Por ello, la generación de esta línea estratégicas, nos garantiza un mejor relacionamiento con los clientes, comprometiéndonos a garantizar el diálogo, la transparencia y su satisfacción.

LE2. Minimizar el impacto ambiental

Un aspecto fundamental de la Responsabilidad Social Empresarial, es el respeto al medio ambiente. Respetuosos de ello, se analiza todas las actividades que puedan producir un impacto, en mayor o menor medida, sobre el medio. Para minimizar este impacto, un primer paso es identificar y evaluar los impactos producidos para luego establecer las mejoras pertinentes, a través de la generación de objetivos operativos.

LE3. Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la Cooperativa

Se considera determinante el logro de una cultura organizacional, donde todos los colaboradores puedan desarrollar sus potencialidades profesionales y personales. Preeminando la no discriminación, el equilibrio entre trabajo, la familia y el ocio; la salud y seguridad en el trabajo y la ética corporativa.

LE4. Extender el compromiso de Responsabilidad Social a proveedores y empresas subcontratada

Para que el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial sea efectivo, hay que involucrar a las empresas proveedoras y subcontratadas (terciarización), ya que desarrollan una parte importante de la actividad de la empresa. Por este motivo, es menester de la cooperativa extender el compromiso asumido a la cadena de suministro.

Para ello, se establecen unos criterios ambientales y sociales de selección de productos y servicios que permiten priorizar productos y proveedores y establecer requisitos, tanto en el ámbito de la gestión ambiental, como en la relación con el trabajador.

LE5. Implicarse con la comunidad y la sociedad.

Esta línea incluye lo que se conoce por "acción social", que hace referencia a una amplia gama de acciones, desde el diálogo con la comunidad hasta la inversión monetaria o en servicios, donaciones y/o patrocinio.

LE6. Fomentar y sistematizar los canales de diálogo.

La Responsabilidad Social Empresarial, lleva inherente el concepto de implicación y diálogo que con sus partes interesadas. Es importante destacar las connotaciones de la palabra "diálogo", que expresa comunicación bidireccional, por lo tanto, el objetivo final es establecer los canales que permitan no sólo comunicar, sino también, y esencialmente, recibir información y obtener un retorno de los diferentes interlocutores (actores).

LE7. Garantizar el seguimiento y control de la implantación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social

Esta línea estratégica establece los mecanismos internos de la organización, que nos permite; implantar el Plan Estratégico de Responsabilidad Social, realizar un seguimiento y control del desempeño del sistema de RES, permitiéndonos garantizar una mejora continua.

En este sentido, se requiere el control y seguimiento periódico a partir de los indicadores que se determinen para cada una de las acciones, que serán los que permitirán llevar a cabo un seguimiento de la evolución de la implantación del Plan.

Estas líneas estratégicas, son desplegadas en el Plan Operativo Anual (POA) a través de la generación de Objetivos Operativos, los mismos son asignados a cada área, de acuerdo al grado de implicancia. De esta manera, garantizamos el desarrollo del Sistema de Gestión de RSE.

4.2. Descripción de los grupos de interés.

La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés y considerado sus necesidades, priorizando los siguientes:

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES
Socios, clientes y usuarios	- Servicio y atención con calidad y calidez - Respuesta a sus consultas y/o reclamos - Cumplimiento de Derechos
Sociedad y Medio Ambiente	- Compromiso social - Apoyo a la comunidad - Implementación de prácticas de cuidado ambiental
Proveedores	Cumplimiento en la relación Contractual
Funcionarios	- Estructura Salarial transparente acorde a las actividades - Cumplimiento de los Derechos laborales y Fundamentales de DDHH - Estabilidad Laboral
Asamblea de Socios	- Información clara y precisa

4.3. Descripción de cumplimiento de la política de RSE

La **Política de RSE,** se la emplea como orientador y/o directriz, la misma es pública y se encuentra divulgada en la página web, y es de fácil acceso para cualesquiera ingresar; es entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

La política, se encuentra en su cuarta versión (versión 4), el mismo fue actualizado en fecha 26/02/2020 e ingresa en vigencia el 01/03/2020, mediante Resolución del Consejo de Administración Nº 020/2020. Donde reconoce los siguientes compromisos públicos:

Con la sociedad;

- *La Cooperativa tomará en cuenta en todo su accionar con partes interesadas los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos.*

- *La Cooperativa mantiene el compromiso con la sociedad, referido a los esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.*
- *La Cooperativa pretende conocer las expectativas de socios y clientes; pretende impulsar actividades de innovación y desarrollo.*
- *Los valores, principios éticos y transparencia, referidos a la integración de un conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre sus procesos y objetivos estratégicos están descritos dentro de la misión y visión y se reflejan en actos transparentes dirigidos a la sociedad.*
- *La Cooperativa considera el compromiso ético, el arraigo en la cultura organizacional, las relaciones con la competencia, el dialogo y el involucramiento de las partes interesadas.*
- *La Cooperativa garantiza las condiciones laborales y de empleo, en relación a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.*
- *Se pretende garantizar la calidad del empleo, implantar medidas de conciliación con el personal, desarrollar el principio de igualdad de oportunidades y respetar la diversidad de todos los empleados.*
- *Se promueve el compromiso de los empleados con la Cooperativa a través de una eficiente comunicación, formación, reconocimiento y promoción de los mismos. La Cooperativa enfoca sus servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera; con los consumidores y usuarios financieros.*
- *La Cooperativa apoya a la comunidad, maximizando el impacto de sus contribuciones, ya sea en dinero, productos, servicios, conocimientos y otros productos con los cuales opera, dirigido a un desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades y a una inclusión financiera.*
- *La Cooperativa practica una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a inversionistas y accionistas.*
- *La Cooperativa mantiene compromiso con las autoridades para dar cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras y absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciar cualquier acto de este tipo.*
- *La Cooperativa garantiza la equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores, estableciendo estabilidad permanente en la relación cliente–proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad. Realizar pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores*

cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión.

- *La Cooperativa garantiza el respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.*
- *La Cooperativa mantiene respeto a las personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.*
- *La Cooperativa mantiene respeto a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.*
- *La Cooperativa ha establecido políticas contra el racismo y discriminación, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.*
- *La Cooperativa garantiza a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad, de acuerdo a lo determinado en la Ley N° 348 integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.*

En relación con el Medio Ambiente;

- *La formación e información a directivos, ejecutivos y empleados en general*
- *Identificación de los factores que, por actividades que realiza la Cooperativa, tengan un impacto en el medio ambiente, generando procedimientos orientados a evitar o minimizar todo tipo de contaminación y uso indebido o imprudente de los recursos naturales.*
- *La participación institucional en iniciativas enfocadas a la preservación del medio ambiente.*
- *Concientizar a clientes y socios sobre la importancia de mantener un comportamiento ambiental adecuado.*
- *Ofertar productos y servicios relacionados a emprendimientos para reciclaje y protección del medio ambiente.*
- *Priorizar proveedores que cuenten con prácticas empresariales comprometidas con el medio ambiente.*

V. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, la Cooperativa a desplegado objetivos y metas operativas, con ellos realiza un Plan de Acción, que se incorpora de manera transversal a todos los departamentos de la organización, para contribuir a realizar el trabajo diario en un ambiente de cordialidad y respeto con todas las personas interesadas.

5.1. Objetivos del Sistema de Gestión de RSE

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS OPERATIVOS	RESULTADOS OBTENIDOS		
		ACTIVIDADES	BENEFICIAROS	LOGRADO
LE1. Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción	Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al producto o servicio que se ofrece.	Publicaciones en la página WEB, sobre las características de los productos y servicios	Directores, funcionarios, familiares de funcionarios, Socios, clientes, público en general	Doce publicaciones actualizadas mensualmente
		Elaboración y distribución de folletería		Se Elaboró y distribuyó publicidad en la que expresa en forma clara y transparente los productos y servicios que la cooperativa ofrece a los socios clientes y usuarios.
		Llevar a cabo los cursos de educación financiera		Se dio cumplimiento al Plan de Educación Financiera, el que en resumen contiene cursos de capacitación con temas relativos a la intermediación financiera.
		Difundir los servicios del punto de reclamo (1ra y 2da instancia)		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
	Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los clientes.	Elaborar y difundir material para su socialización	Directores, funcionarios, familiares de funcionarios, Socios, clientes, público en general	Se difundieron videos a través de los medios de comunicación radial y televisivo
	Emprender o aumentar la colaboración en campañas para organizaciones no gubernamentales y sin ánimo de lucro mediante la edición de folletos o con la inserción de mensajes en los diferentes canales de información existentes.	Apoyo a las Unidades Educativas y Centros Educativos Terciarios	Directores, funcionarios, familiares de funcionarios, Socios, clientes, público en general	Apoyo a las Unidades Educativas y Centros Educativos Terciarios, con la atención de la biblioteca tradicional y virtual.
				Desarrollo cultural social y educativo dando cumplimiento al Programa de Educación Financiera.
				Apoyo a la unión de escritores y artistas de la provincia modesto Omiste en el tercer encuentro internacional de escritores y artistas.
				Apoyo al congreso estudiantil de la ciudad de Villazón en la activada desembólsate Villazón con el objeto de

				reducir el consumo de bolsas plásticas
LE2. Minimizar el impacto ambiental	Identificar y evaluar los principales impactos ambientales de la actividad.	Identificar y evaluar los impactos ambientales de la cooperativa	Directores, funcionarios, la institución	se identificó que el consumo de papel es lo que más se realiza, por lo que se desarrolló el programa de reciclaje de papel.
	Establecer objetivos de mejora para reducir los impactos ambientales de la actividad.	Implementar un programa de reciclaje de papel, estableciendo los objetivos con la finalidad de reducir el consumo donde	Directores, funcionarios, la institución	Se adoptó las tres R dentro el programa Reducir, Reutilizar y Reciclar.
	Llevar el control sistemático del consumo de agua y de energía y de la producción de residuos.	Llevar a cabo el control mensual del consumo de energía eléctrica y agua potable.	Directores, funcionarios, la institución	Se tiene registrado el consumo de la energía y agua
	Gestionar los residuos adecuadamente, y aplicar el Programa de disminución y consumo de papel que se va realizando año tras año	Elaborar un programa para el reciclaje de papel.	Directores, funcionarios, la institución	Se hace la entrega del papel que fue separado para su posterior reciclado, tomando en cuenta el peso acumulado en el mes. 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 realiza la separación y entrega de botellas plásticas para su reutilización. Capacitación a directores, funcionarios y familiares en temas de cuidado del medio ambiente manejo de residuos Se realizó un TOURS AMBIENTAL INSTITUCIONAL (Visita al: relleno sanitario, planta de compostaje), para directores, funcionarios y familiares.
LE3. Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la Cooperativa	Valorar las necesidades formativas de todo el personal y elaborar un plan de formación anual que incluya aspectos de Responsabilidad Social en las jornadas de capacitación.	Capacitar a directores, funcionarios y familiares	Directores, funcionarios, familiares de funcionarios,	Capacitación a directores, funcionarios y familiares en temas de cuidado del medio ambiente manejo de residuos Se realizó un TOURS AMBIENTAL INSTITUCIONAL (Visita al: relleno sanitario, planta de compostaje), para directores, funcionarios y familiares.
	Impartir formación a las nuevas incorporaciones en relación con los compromisos de Responsabilidad Social.	Establecer una política para reforzar un compromiso de RSE.	Directores, funcionarios,	Se tiene una política establecida dentro la cooperativa denominada política de RR.HH. donde se tiene definido que toda persona debe recibir capacitación en tres instancias, antes, durante y después de que haya culminado la relación laboral, por lo que se lleva a cabo estas tres instancias tomando en cuenta no solo los compromisos de responsabilidad social si no

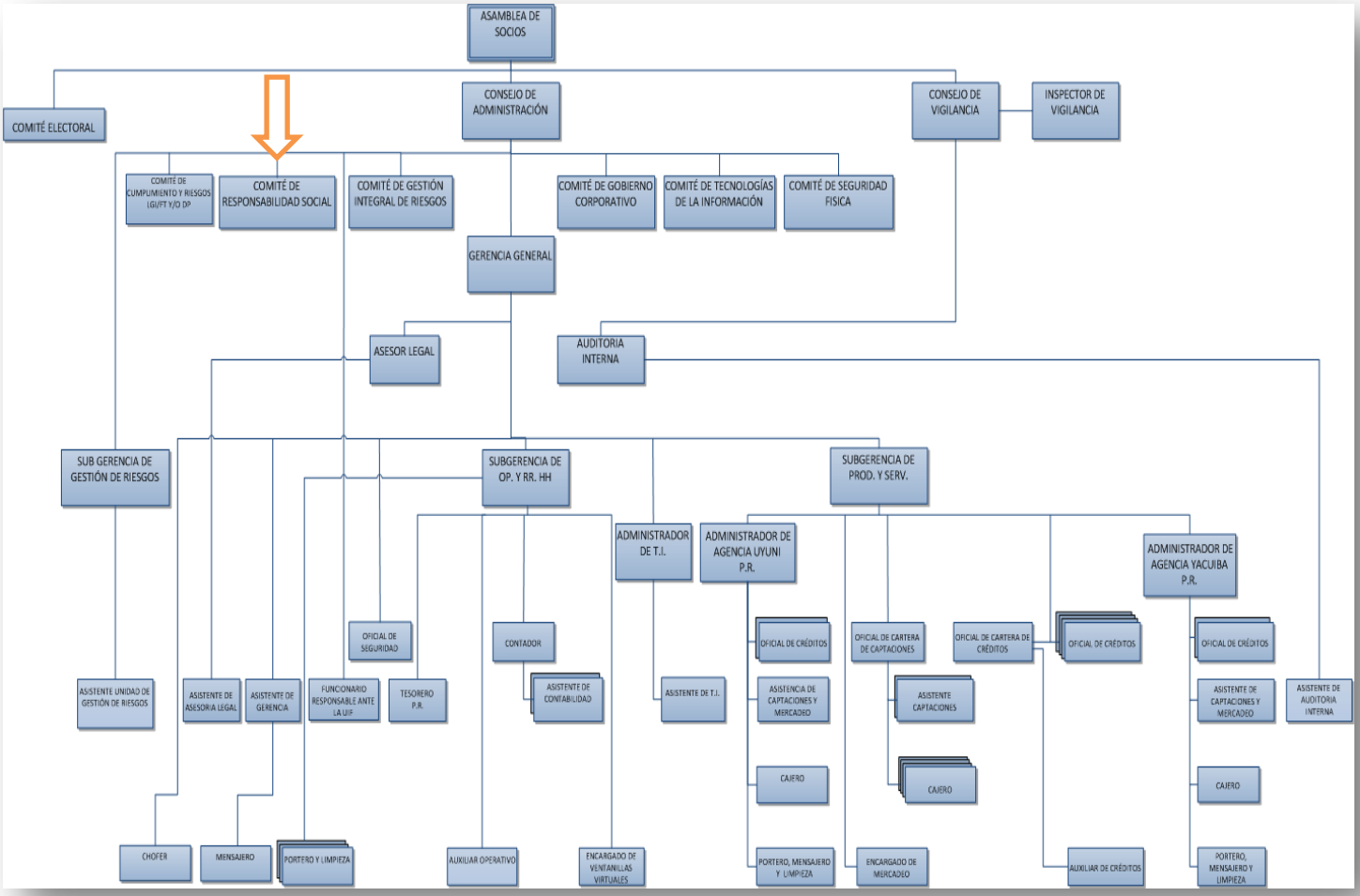
				los demás temas como seguridad, legal, UIF, etc.
	Adoptar medidas para la conciliación trabajo-familia-ocio.	Realización de actividades deportivas	Directores, funcionarios	Actividad deportiva tanto para directores y funcionarios con campeonato interno. Compartimiento entre directores y funcionarios por el día del trabajador
	Garantizar la coherencia y la igualdad de oportunidades y la no discriminación.	Desarrollo profesional	Directores, funcionarios	apoyando el mismo con cursos de capacitación interna y externa
				Dotación de uniforme a funcionarios de la cooperativa
				Se otorga al funcionario con medio día libre en el día de sus cumpleaños
	Velar por la estabilidad laboral	Revisar las políticas de RRHH	Directores, funcionarios	Se actualizo la normativa interna relativa a Recursos Humanos y aplicación de la misma. (Política de Administración de Recursos Humanos y Manual de Estructura Salarial).
	Aplicar las medidas (ergonómicas, de espacio, de material, de equipamiento, etc.) necesarias para	Actividades ergonómicas para evitar el estrés laboral	Directores, funcionarios	Se inició con la remodelación de los ambientes de trabajo, adquisición de mobiliario, adquisición de equipos con el objetivo de garantizar un ambiente de trabajo adecuado.
				Actividad deportiva tanto para directores y

	garantizar un buen clima de trabajo.			funcionarios con campeonato interno.
				Compartimiento entre directores y funcionarios por el día del trabajador
	Asegurar las medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos.	Capacitaciones	Directores, funcionarios	Capacitación a todos los funcionarios en temas ergonómicas, primeros auxilios, manejo de extintores, evacuación
LE4. Extender el compromiso de Responsabilidad Social a proveedores y empresas subcontratada	Introducir requisitos, según los criterios establecidos, en las cláusulas de contratación.	Revisar los tipos de contratos con los proveedores	Directores, proveedores	Se evita cualquier financiamiento a actividades que puedan entre otros dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos, etc.
LE6. Fomentar y sistematizar los canales de diálogo	Incrementar los contenidos de información relativa a Responsabilidad Social en todos los canales de comunicación existentes.	Elaborar y difundir material interactivo	Directores, funcionarios, familiares de funcionarios, Socios, clientes, público en general	Aprendizaje interactivo sobre educación financiera dirigida a consumidores financieros, público en general, se difundió los videos a través del circuito cerrado de televisión que se tiene en oficina central y agencias
	Asegurar que la Cooperativa disponga de un sistema formalmente	Generar vías de sugerencias y quejas	Directores, funcionarios, familiares de funcionarios,	Se tiene implementado el buzón de sugerencia. Se tiene en la página web, una opción de consultas y sugerencias que es usada por cualquier persona

	establecido de recogida de consultas y sugerencias de los clientes, así como mecanismos de respuesta, seguimiento y registro de las mismas.		Socios, clientes, público en general	
LE7. Garantizar el seguimiento y control de la implantación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social	Asignar distintos responsables que velen para el seguimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social	Determinar responsables del sistema de gestión de RSE	Directores, funcionarios	Se tiene establecido dentro del Plan Estratégico de Responsabilidad Social los responsables para realizar el seguimiento y proporcionar información de acuerdo al área que le corresponda

VI. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE

La Cooperativa cuenta con una Estructura Organizacional Formal en la que está incorporada la gestión RSE a través de un Comité Responsabilidad Social. La estructura se encuentra debidamente aprobada por el Directorio y responde adecuadamente al funcionamiento de la Cooperativa.



Operativamente la RSE es una actividad transversal que permite capacitar y concientizar al personal sobre diferentes aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial y gracias a ello el personal realiza una serie de actividades que generan impactos favorables en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

El Comité de Responsabilidad Social está conformado por un miembro del Consejo de Administración, la alta gerencia y el Oficial de Seguridad.

VII. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

7.1. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas

La Cooperativa rinde cuentas ante la sociedad en general, compartiendo información sobre los impactos generados en la sociedad, la economía y el medio ambiente, también rinde cuentas sobre las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Para tal efecto, la rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas, se la realiza a través de la publicación de la memoria institucional anual con la siguiente información:

- Informe anual del Gobierno Corporativo
- Informe anual del Consejo de Administración
- Informe del Comité de RSE
- Informe del Comité de Tecnología de la Información
- Informe del Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Informe anual del Comité de Seguridad Física
- Informe del Inspector de Vigilancia
- Informe del Consejo de Vigilancia
- Dictamen del Auditor Independiente
- Estados Financieros Auditados
- Notas a los Estados Financieros
- Datos Estadísticos

También se emplea la página institucional (http://www.gainza.com.bo), para la publicación de informes y documentos pertinentes, entre ellos encontramos:

- Informes de RSE desde las gestiones
- Memoria Anual desde las gestiones
- El estatuto Orgánico de la Cooperativa
- Temas de Educación Financiera

Finalmente, otra vía para transparentar la información pertinente es a través del Consejo de Vigilancia, que según el estatuto orgánico es menester proporcionar la información a cuál socio lo requiera.

7.2. Transparencia

Según requerimiento de la normativa, la Cooperativa promueve la transparencia de su gestión, a través de comunicación clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, en la economía y el

medio ambiente, considerando lo dispuesto en el Artículo 78 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros en cuanto a la obligación de establecer relaciones de comercio transparentes.

En ese entendido, la Cooperativa, revela la siguiente información:

a) La misión y visión:

Misión

Somos una Cooperativa que brinda servicios financieros a socios, clientes y usuarios satisfaciendo las necesidades de nuestras partes interesadas.

Visión

Ser una Cooperativa en permanente crecimiento, sustentable, con adecuada administración de recursos, buen Gobierno Corporativo y una cultura de riesgos consolidada.

b) Políticas institucionales, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a:

La sociedad: Objetivos que beneficiarán en la gestión a la Sociedad como ser educación financiera y atención al cliente.

La economía: Objetivos que beneficiarán económicamente a la Cooperativa y a los Socios como ser el porcentaje que se destinara a los créditos productivos anualmente, creación de nuevos servicios financieros, número de nuevos asociados, y otros.

El medio ambiente: Objetivos de promoción preventiva sobre el cuidado del medio ambiente.

c) Principios y valores;

- **Libre Adhesión y retiro voluntario.** El ingreso y retiro de las asociadas y los asociados es voluntario, sin discriminación de ninguna naturaleza, dispuestos a asumir responsabilidades inherentes a la calidad de asociada y asociado.
- **Control democrático de los socios**. Las cooperativas son administradas y controladas democráticamente por sus asociadas y asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los miembros elegidos para representar a su cooperativa responden solidariamente ante sus asociadas y asociados. Cada asociada y asociado tendrá derecho a un solo voto.

- **Participación económica de los socios**. Las asociadas y los asociados participan en la formación del fondo social y en la distribución equitativa del excedente de percepción.
- **Autonomía e Independencia.** Las cooperativas son organizaciones de ayuda mutua, con autonomía de gestión, independientemente de las formas de financiamiento.
- **Educación, Capacitación e Información**. Las cooperativas promoverán la educación cooperativa, capacitación e información sobre los valores, principios, naturaleza y beneficios del cooperativismo a sus asociadas y asociados, consejeras y consejeros, empleadas y empleados y población en general.
- **Cooperación entre cooperativas**. La integración solidaria entre Cooperativas facilita el mejor servicio a sus asociadas y asociados eficazmente, y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, regionales, departamentales, nacionales e internacionales.
- **Compromiso con la comunidad**. o el interés por la colectividad de forma que las cooperativas trabajan en el desarrollo sostenible de su entorno, mediante políticas de responsabilidad social, aceptadas por sus asociadas y asociados.

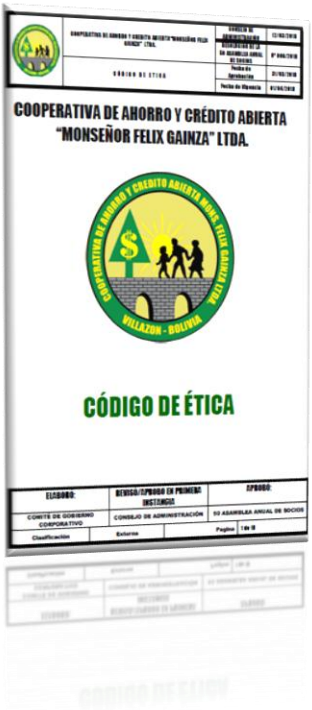
Los valores bajo los cuales la Cooperativa se conduce son los siguientes:

- Responsabilidad
- Integridad
- Solidaridad
- Disciplina

7.3. <u>Comportamiento ético</u>

La Cooperativa mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, código de Gobierno Corporativo, desarrollando además reglamentos del código de ética y de Gobierno Corporativo.

La Cooperativa, a través de su código de ética declara formal y explícitamente los valores y principios morales y profesionales que rigen el comportamiento organizacional, estos son:



Sus valores Corporativos:

- ✓ Ética
- ✓ Compromiso
- ✓ Servicio
- ✓ Integridad
- ✓ Responsabilidad Social

También determina valores de ayuda mutua:

- ✓ Justicia
- ✓ Honestidad
- ✓ Integridad
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Transparencia

Así mismo, integra los valores declarados en la Ley de Cooperativas N.º 356

- ✓ Solidaridad
- ✓ Igualdad
- ✓ Reciprocidad
- ✓ Equidad de distribución
- ✓ Finalidad social
- ✓ No lucro de sus socios

Adicionalmente se adhiere, a los principios del Movimiento Cooperativo Internacional:

- ✓ Asociación Voluntaria y Abierta.
- ✓ Gestión Democrática.
- ✓ Participación Económica de sus Integrantes.
- ✓ Autonomía e Independencia.
- ✓ Educación, Capacitación e Información.
- ✓ Integración Solidaria entre Cooperativas.
- ✓ Interés por la Colectividad.

Como se mencionó con anterioridad, en caso de identificar comportamientos contrarios a los valores declarados y anti éticos, se aplica los reglamentos de ética y reglamento interno de Gobierno Corporativo.

7.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas

La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés realizando un análisis del entorno social y evaluando aspectos relevantes al giro del negocio, los mismos son los siguientes:

- ✓ Socios, clientes y usuarios
- ✓ Sociedad y Medio Ambiente
- ✓ Proveedores
- ✓ Funcionarios
- ✓ Asamblea de Socios

Una vez identificados los grupos de interés se procedió a determinar sus necesidades, respetar sus inquietudes y derechos legales, para luego delinear el campo de acción operativo.

7.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas

Entre las principales evaluaciones tenemos el cumplimiento de:

a) Requisitos legales y normativos;

- Ley de Servicios Financieros N° 393
- Código de Comercio
- Código de ética
- Ley General de Cooperativas N° 356
- Ley de la Bancarización y Entidades Financieras
- Ley del Banco Central No 1670
- Decretos supremos reglamentarios

- Estatuto orgánico de la Cooperativa
- Normativa Interna y otras.

b) Mantenimiento de información de todas las obligaciones legales y normativas;
   - Se tiene actualizado las disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en la recopilación de Normas para Servicios Financieros y sus circulares correspondientes.
   - Se tiene como política la Actualización Anual de los Manuales y Reglamentos de acuerdo a los cambios externos realizados en la normativa vigente sobre intermediación financiera.

c) La revisión periódica del cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.
   Gerencia General es la encargada de revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales con entidades públicas y privadas y obligaciones normativas que tenga la cooperativa.

7.6. Respeto a los derechos humanos

Con relación a los Derechos Humanos la Cooperativa evalúa el siguiente aspecto:

La Cooperativa tomará en cuenta en todo su accionar con partes interesadas los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

ANEXO 1

	MATRIZ DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS	Código: INF-RSE-MFG-19
		Versión: 0.3
		Fecha: abril 2020
		Elaborado por: Américo Arias

ENTIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA MONSEÑOR FELIX GAINZA R.L.

PERIODO DE INFORMACIÓN: GESTIÓN 2019

NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RSE: ING. VICTOR HUGO CHIRI

CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Horas de capacitación y formación al órgano de gobierno corporativo	Dimensión Económica	**Horas**	0
				Dimensión Social	**Horas**	0
				Dimensión Ambiental	**Horas**	0
1B	Brecha salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Remuneración anual (total) mejor pagado	212214,6	**%**	3
			Remuneración promedio anual de todos los empleados	7.147,3		

2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Porcentaje de aumento anual del mejor pagado	9	%	-111
			Porcentaje del promedio del incremento de a los sueldos de los empleados	-10		
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo EIF	2700	%	27,2
			Salario mínimo Nacional	2122		
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Total, de gastos en Proveedores (cadena de subministro) expresado en Bs.	4.474.334,54	%	100
			Gastos en Proveedores Nacionales expresado en Bs	4.474.334,54		
			Gastos en Proveedores Internacionales expresado en Bs.	0		
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios		**Números Enteros**	53
			Cantidad de funcionarios hasta los 30 años			20
			Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años			30
			Cantidad de funcionarios mayores de 51 años			3
			Número total de mujeres			25
			Número total de Varones			28
			Funcionarios desglosados por departamentos	Potosí		47
				Tarija		6
			Grupos Minoritarios	Quechuas mujeres		23
				Quechuas varones		23
				Aymaras mujeres		0
				Aymaras varones		4

				Guaraní mujeres		2
				Guaraní varones		1
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios contratados	11	%	21
			Cantidad de funcionarios hasta los 30 años	11		100
			Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años	0		0
			Cantidad de funcionarios mayores de 51 años	0		0
			Número total de mujeres contratadas	7		64
			Número total de Varones contratados	4		36
			Cantidad de funcionarios contratados provenientes de Potosí	11		100
			Mujeres Potosí	7	%	64
			Varones Potosí	4		36
			Cantidad de funcionarios contratados provenientes de Tarija	0		0
			Mujeres Tarija	0		0
			Varones Tarija	0		0
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios Rotados	7	%	13,2
			Cantidad de funcionarios hasta los 30 años	4		57,1
			Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años	3		42,9
			Cantidad de funcionarios mayores de 51 años	0		0
			Número total de mujeres rotadas	5		71,4

			Número total de Varones rotadas	2		28,6
			Cantidad de funcionarios rotados provenientes de Potosí	7		100
			Mujeres Potosí	5		71.4
			Varones Potosí	2		28.6
			Cantidad de funcionarios contratados provenientes de Tarija	0		0
			Mujeres Tarija	0		0
			Varones Tarija	0		0
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Total de empleados	53	**%**	0
			Total de personas con discapacidad	0		
1C	Capacitación	Promedio de horas capacitación al año desglosado por categorías de empleado	Horas capacitadas durante el año	352	**Promedio Hrs.**	117,3
			Gerencia	10	**%**	3
			Ejecutivo	137		39
			Operativo	205		58
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores	Número de programas que fomenta la empleabilidad	Gestión de habilidades	**Números Enteros**	5
				Formación continua		26
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Número de empleados evaluados de desempeño	0	**%**	0
			Número de empleados evaluados en el desarrollo profesional	0		0
1D	Diversidad e igualdad de	Composición de los órganos de gobierno y	Consejo de Administración	Nº Mujeres	**Números Enteros**	2

	oportunidades	planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		Nº Varones		6
				Menores de 30 años		0
				Mayores de 30 años		8
				Aymaras		0
				Quechuas		8
			Consejo de Vigilancia	Nº Mujeres		2
				Nº Varones		2
				Menores de 30 años		0
				Mayores de 30 años		4
				Aymaras		0
				Quechuas		4
			Empleados	Nº Mujeres		25
				Nº Varones		28
				Menores de 30 años		20
				Mayores de 30 años		33
				Aymaras		4
				Quechuas		46
				Guaranís		3
		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Lic. contaduría Pública	Salario Mínimo	%	
			Varones	15045,16		-77
			Mujeres	3436,00		
			Lic. En Auditoria	Salario Mínimo		
			Varones	5448,40		4
			Mujeres	5645		
			Lic. Derecho	Salario Mínimo		
			Varones	15095,16		-56
			Mujeres	6584,28		

			Lic. Administración de Empresas	Salario Mínimo	%	
			Varones	4148,8		0
			Mujeres	4148,8		
			Ing. Comercial	Salario Mínimo		
			Varones	3490		30
			Mujeres	4540		
			Egresados Universitarios	Salario Mínimo		
			Varones	4427,1		30
			Mujeres	5751,7		
			Técnicos Medios	Salario Mínimo		
			Varones	2840		23
			Mujeres	3490		
			Bachilleres	Salario Mínimo		
			Varones	3490		7
			Mujeres	3748,01		
1H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Contribuciones o Aportes a Fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Total de utilidades logradas en la gestión		**Bolivianos**	2955848,1
			Programa de apoyo a la Biblioteca	13.521,26	%	0,5
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Cantidad de procedimientos que incluyen los aspectos de Derechos Humanos durante el desarrollo de actividades diarias		**Números Enteros**	1
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de	Cantidad de operaciones totales en la Cooperativa	24529	%	0,01

		comunidades locales	Cantidad de operaciones donde se implementó programas de desarrollo y evaluación de impacto en comunidades locales	3		
1E		Política con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Cantidad de políticas generadas en los aspectos medioambientales		**Números Enteros**	1
			Cantidad de políticas generadas en los aspectos sociales			1
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado según su propósito	Cantidad de productos y servicios que proporcionan beneficios sociales	Social	**Números Enteros**	1
				Ambiental		1
				Económico		15
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Cantidad de políticas y/o procesos para el diseño de ofertas en servicios y productos		**Números Enteros**	0
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo beneficiarios	Socios	Cantidad de Iniciativas	**Números Enteros**	4
			Clientes			4
			Usuarios			4
			Consejeros			7
			Funcionarios			7
			Proveedores			4
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de cliente	Cantidad de mecanismos y procedimientos	Retención	**Números Enteros**	3
				Fidelización		3
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Cantidad de mecanismos para la evaluación de la satisfacción de clientes	Servicios Financieros	**Números Enteros**	0
				Atención Proporcionada		0
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas	Total número de reclamos		**Números Enteros**	0

		resueltas y adopción de medidas correctivas	Número de quejas resueltas	0	%	0
			Número de medidas correctivas realizadas	0		0
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Disminución del uso energía		%	0
			Disminución del empleo del agua			0
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Reducción del consumo		%	0
			Reutilización de materiales			0
			Ingresos provenientes de las campañas de Reciclaje		**Bolivianos/ anuales**	0
3A		Desglose de gastos e inversiones ambientales	Gastos		**Bolivianos/ anuales**	3838,4
			Inversiones			0
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Cantidad de productos financieros destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		**Unidades**	1
			Montos económicos destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		**Bolivianos/ anuales**	766335
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Sanciones Pecuniarias	Cantidad	**Unidades**	1
				Monto	**Bolivianos/ anuales**	4582
			Sanciones no monetarias	Cantidad	**Unidades**	0