INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2021

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

"MONSEÑOR FELIX GAINZA R.L."

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTIÓN 2021

COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

MONSEÑOR FÉLIX GAINZA R.L.

CONTENIDO

I. OBJETO DEL INFORME 3

II. ALCANCE 3

III. PERFIL DE LA COOPERATIVA 3

3.1. Objetivos de la Cooperativa 4

3.2. Visión 4

3.3. Misión 4

IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 5

4.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad. ... 5

4.2. Descripción de los grupos de interés. 9

4.3. Descripción de cumplimiento de la política de RSE 9

V. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 12

5.1. Objetivos del Sistema de Gestión de RSE 12

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 20

7.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas 21

7.6. Respeto a los derechos humanos 21

I. OBJETO DEL INFORME

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), tiene por objeto generar mayor conocimiento y comprensión de la gestión de RSE, como también permitirá efectuar un análisis profundo de los objetivos alcanzados por la entidad y que a partir del mismo se pueda planificar actividades de la próxima gestión que incluirán acciones de mejora.

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 FÉLIX GAINZA R.L.** presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), correspondiente a la gestión 2021, aprobado por el Directorio, previo informe del Comité de Responsabilidad Social.

El informe 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).

El documento contiene información que ha sido seleccionada a partir de la identificación de contenidos relevantes para las partes de interés de la entidad financiera, 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 sus lineamientos estratégicos, planes, programas, proyectos y actividades (establecidas y realizadas).

III. PERFIL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "MONSEÑOR FÉLIX GAINZA" R.L., es una asociación económica y social de responsabilidad limitada, con un número variable de socios, la entidad realiza actividades de intermediación financiera. La personalidad jurídica de la Cooperativa es reconocida e inscrita con el registro N.º 00809 del Instituto Nacional de Cooperativas.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., 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 entidad financiera 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.

La Cooperativa opera en la ciudad de Villazón, provincia Modesto Omiste del departamento de Potosí.

3.1. Objetivos de la Cooperativa

El objetivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza RL, es realizar actividades de intermediación financiera y promover el desarrollo económico, social de los socios y clientes, mediante la ejecución de las operaciones que le son permitidas y que fomenten crecimiento institucional.

La entidad Financiera 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.

La Cooperativa, para lograr su objetivo 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 Ley.

3.2. Visión

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

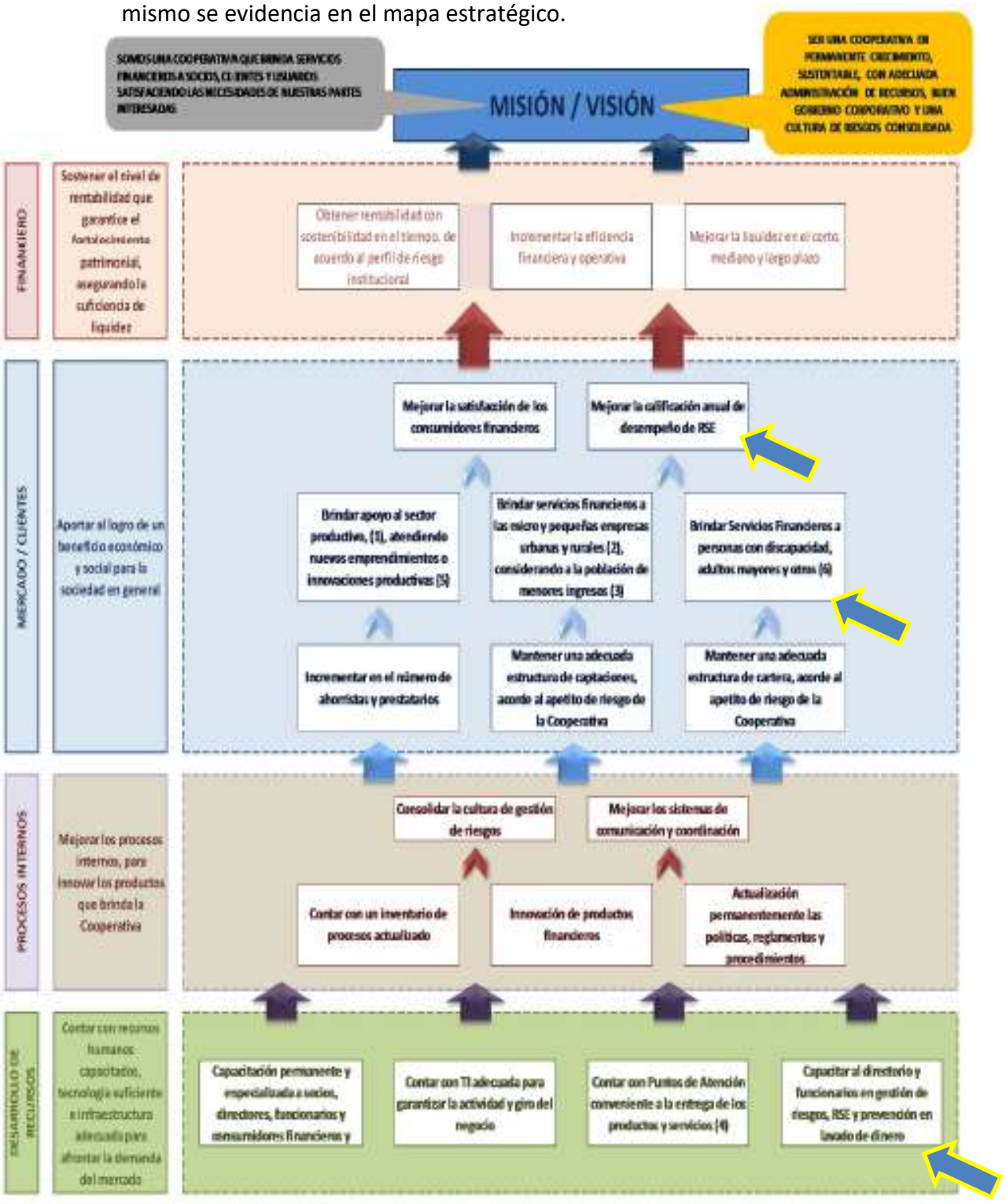
3.3. Misión

"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 Félix Gainza R.L., incorpora dentro de su Plan Estratégico la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, el mismo se evidencia en el mapa estratégico.



Para el despliegue de estos objetivos estratégicos, se han generado objetivos específicos e indicadores, y que a partir de las mismas se despliegan planes de acción.

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

Ofrecer calidad de servicios a los clientes ha sido y sigue siendo uno de los objetivos básicos y esenciales de la actividad de la Cooperativa

Por ello, una de las líneas estratégicas en este Plan hace referencia específicamente a la relación con los clientes, para garantizar el diálogo, la transparencia y su satisfacción.

Acciones:

- ✓ Evaluar el grado de satisfacción del cliente.
- ✓ Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al producto o servicio que se ofrece.
- ✓ Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los clientes.
- ✓ 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.

b. Minimizar el impacto ambiental

Un aspecto fundamental que incluye la Responsabilidad Social es el respeto al medio ambiente. Cualquier actividad produce un impacto, en mayor o menor medida, sobre el medio. Para minimizar este impacto, un primer paso es identificarlo y evaluarlo, para establecer posteriormente las mejoras necesarias. En este apartado, se proponen acciones concretas para mejorar la gestión ambiental. Algunas de ellas ya se están llevando a cabo y, por lo tanto, es necesario ampliar o potenciar su implantación.

Acciones:

- ✓ Identificar y evaluar los principales impactos ambientales de la actividad.
- ✓ Establecer objetivos de mejora para reducir los impactos ambientales de la actividad.
- ✓ Llevar el control sistemático del consumo de agua y de energía y de la producción de residuos.
- ✓ Gestionar los residuos adecuadamente, y aplicar el Programa de disminución y consumo de papel que se va realizando año tras año

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

El objetivo de la cooperativa para el equipo funcionarios es ofrecer un ambiente de trabajo para el desarrollo profesional y personal.

Por este motivo, se incluyen en este punto aspectos como la no discriminación, el equilibrio entre trabajo, familia y ocio; la salud y seguridad en el trabajo y la ética corporativa.

Acciones:

- ✓ 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.
- ✓ Impartir formación a las nuevas incorporaciones en relación con los compromisos de Responsabilidad Social.
- ✓ Desarrollar un sistema para incentivar la participación de los funcionarios con sugerencias.
- ✓ Adoptar medidas para la conciliación trabajo-familia-ocio.
- ✓ Garantizar la coherencia y la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- ✓ Velar por la estabilidad laboral
- ✓ Evaluar el grado de satisfacción del funcionario.
- ✓ Aplicar las medidas (ergonómicas, de espacio, de material, de equipamiento, etc.) necesarias para garantizar un buen clima de trabajo.
- ✓ Asegurar las medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos.

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

Para que el compromiso con la Responsabilidad Social sea efectivo hay que involucrar a las empresas proveedoras y subcontratadas, ya que desarrollan una parte importante de la actividad de la empresa. Por este motivo se plantea como objetivo extender el compromiso que tiene la cooperativa con la Responsabilidad Social 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.

Acciones:

- ✓ Introducir requisitos, según los criterios establecidos, en las cláusulas de contratación.
- ✓ Establecer un sistema de evaluación de proveedores y empresas subcontratadas.

e. **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 especies (tiempo, servicios), donaciones, patrocinio.

Acciones:

- ✓ Desarrollar un sistema de comunicación para mejorar el diálogo con la comunidad local.

f. **Fomentar y sistematizar los canales de diálogo.**

La Responsabilidad social lleva inherente el concepto de implicación y diálogo que son parte de la cooperativa. 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.

Acciones:

- ✓ Incrementar los contenidos de información relativa a Responsabilidad Social en todos los canales de comunicación existentes.
- ✓ Crear, dentro de la cooperativa, canales de comunicación bidireccionales específicos para funcionarios.
- ✓ Asegurar que la Cooperativa disponga de un sistema formalmente establecido de recogida de consultas y sugerencias de los clientes, así como mecanismos de respuesta, seguimiento y registro de las mismas.

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

Esta línea estratégica establece los mecanismos internos de organización que deben permitir implantar el Plan Estratégico de Responsabilidad Social mediante un sistema de seguimiento y control que se autoalimenta y permite garantizar una mejora continúa.

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.

Acciones:

- ✓ Asignar distintos responsables que velen para el seguimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social
- ✓ Valorar la repercusión de la implantación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social

4.2. Descripción de los grupos de interés.

La Cooperativa ha identificado grupos de interés y ha considerado sus necesidades, de las cuales se prioriza 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 los canales de comunicación on line, es de fácil acceso, la misma 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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta **MONSEÑOR FÉLIX GAINZA R.L.** para la ejecución de la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, ha 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, el cual contribuye a la realización del trabajo diario en un ambiente de cordialidad y respeto con todas las personas interesadas.

5.1. Objetivos del Sistema de Gestión de RSE

ACCIONES LLEVADAS A CABO PARA IMPLEMENTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2021

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS OPERATIVOS	RESULTADOS OBTENIDOS		
		ACTIVIDADES	BENEFICIARIOS	LOGRADO
Mantener una estrecha relación con el cliente y su satisfacción	Evaluar el grado de satisfacción de cliente	Identificación del grado de satisfacción a través del análisis del modelo SERVQUAL aplicada a oficina central y agencias a través de encuestas	Socios, clientes	Medición del grado de satisfacción de socios, clientes
	Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al producto o servicio que se ofrece	Elaboración y difusión de videos	Directores, funcionarios, familiares de funcionarios, Socios, clientes, público en general	Se elaboró y se difundió en el CCTV y en la página de Facebook de la cooperativa, en la que expresa en forma clara y transparente los productos y servicios que la cooperativa ofrece a los socios clientes y usuarios
		Publicaciones en la página WEB, sobre las características de los productos y servicios		5 publicaciones actualizadas

		Difundir los servicios del punto de reclamo (1ra y 2da instancia)		Se elaboró y difundió video a través del CCTV y Facebook de la cooperativa, Sobre el Punto de Reclamo, incluyendo puntualmente como un tema en Educación Financiera, haciendo hincapié que existen instancia de reclamo en primera y segunda instancia
		Llevar a cabo los cursos de educación financiera		Se implementó 7 cursos de capacitación de forma virtual con herramientas digitales a través de la plataforma de zoom, se realizó 1 curso de capacitación de forma presencial
	Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los clientes	Elaborar y difundir material para su socialización		Se difundieron videos a través del CCTV como también mensajes a través del Facebook de la cooperativa
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, familiares de funcionarios, Socios, clientes, público en general	Se identificó que el consumo de papel es lo que más se realiza, por lo que se tiene implementado el programa de reciclaje de papel para su correspondiente aplicación
	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		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		Se tiene registrado el control de consumo de la energía eléctrica y agua potable de forma mensual
	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		Se cuenta con 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

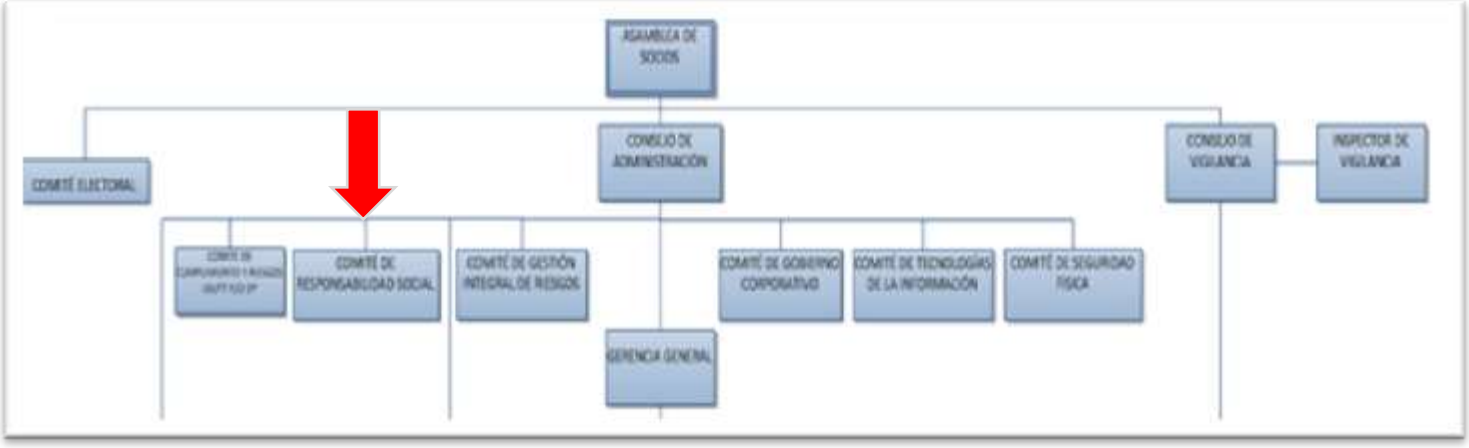
Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la Cooperativa	Valorar las necesidades formativas de todo el personal y elaborar un plan de formación anual que incluya aspectos de Responsabilidad Social en las jornadas de capacitación	Capacitar a directores, funcionarios y familiares	Directores, funcionarios, familiares de funcionarios	Debido a la emergencia sanitaria no se llevó a cabo actividades de capacitación a directores, funcionarios y familiares, que incluya aspectos de Responsabilidad Social de manera presencial
	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 RRHH 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
	Garantizar la coherencia y la igualdad de oportunidades y la no discriminación	Desarrollo profesional		Apoyo con cursos de capacitación interna y externa
				Dotación de uniforme a los 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		Se tiene 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 garantizar un buen clima de trabajo	Actividades ergonómicas para evitar el estrés laboral		Se efectuó el mantenimiento de los ambientes de trabajo se realizó la adquisición de mobiliario, adquisición de equipos de cómputo con el objetivo de garantizar un ambiente de trabajo adecuado y con condiciones ergonómicas

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	Proveedores y empresas subcontratadas	Se evita cualquier financiamiento a actividades que puedan entre otros dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos, etc
Fomentar y sistematizar los canales de diálogo	Incrementar los contenidos de información relativa a Responsabilidad Social en todos los canales de comunicación existentes	Difusión de cuñas y videos con contenido de Responsabilidad Social	Directores, funcionarios, Socios, clientes, público en general	Se difundieron videos a través del CCTV como también mensajes a través del Facebook de la cooperativa
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 Organizacional se encuentra aprobada por el Directorio el cual responde adecuadamente al funcionamiento de la entidad financiera.



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 acciones que generan impactos favorables en el área social, económico y ambiental.

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 logrados en la sociedad, la economía y el medio ambiente, también se toman acciones para prevenir impactos negativos involuntarios e imprevistos.

La rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas, se la realiza a través de la publicación de la memoria institucional anual, el mismo contiene 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:

- Informes de RSE desde las gestiones 2014 al 2020
- Memoria Anual desde las gestiones 2014 al 2020
- El estatuto Orgánico de la Cooperativa (revisión del 2018)
- Temas de Educación Financiera

Una vía alternativa 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

Como un requerimiento importante de la normativa, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta **MONSEÑOR FÉLIX GAINZA** como valor institucional, promueve la transparencia de su gestión, a través de una 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.

Por ende, la Cooperativa revela la siguiente información:

a) La misión y visión

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.

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, destacando los siguientes:

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

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) 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) 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

La entidad financiera evalúa el siguiente aspecto relacionado a los Derechos Humanos:

La Cooperativa promueve el respeto a los Derechos Humanos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos humanos y toma en cuenta en todo su accionar a las partes interesadas.