



# INFORME

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

# 2023

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta  
**Monseñor Félix Gainza R.L.**

**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL****GESTIÓN 2023****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.....	10
V.	EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	15
5.1.	Objetivos del Sistema de Gestión de RSE.....	15
VI.	LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE.....	21
VII.	DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	21
7.1.	Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas.....	21
7.2.	Transparencia .....	23
7.3.	Comportamiento ético.....	25
7.4.	Respeto a los intereses de las partes interesadas.....	26
7.5.	Cumplimiento de las Leyes y Normas .....	27
7.6.	Respeto a los Derechos Humanos.....	28

## **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 Artículo N° 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 2023, 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.

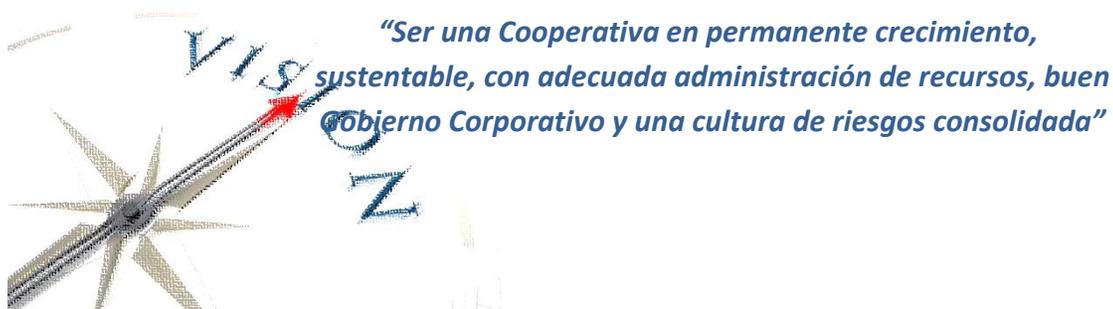
### 3.1. Objetivos de la Cooperativa

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.

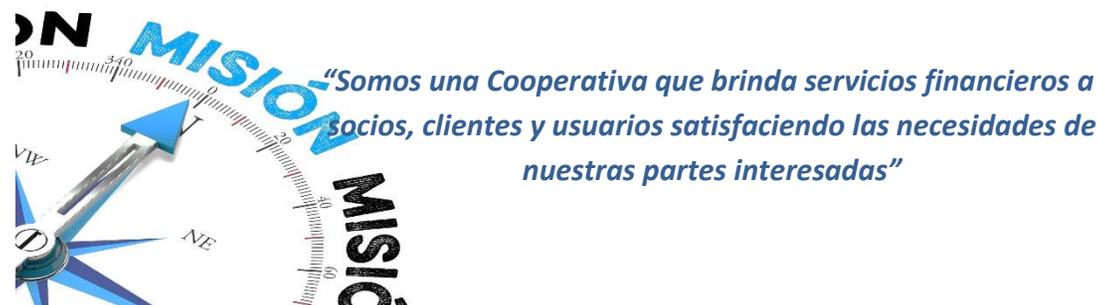
La entidad Financiera se rige por el Estatuto Orgánico, Ley General de Sociedades Cooperativas, Ley de Bancos y Entidades Financieras, Ley 2297, Ley del Banco Central No 1670, el Decreto Supremo No 24439 su Reglamento y disposiciones internas de la Cooperativa.

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



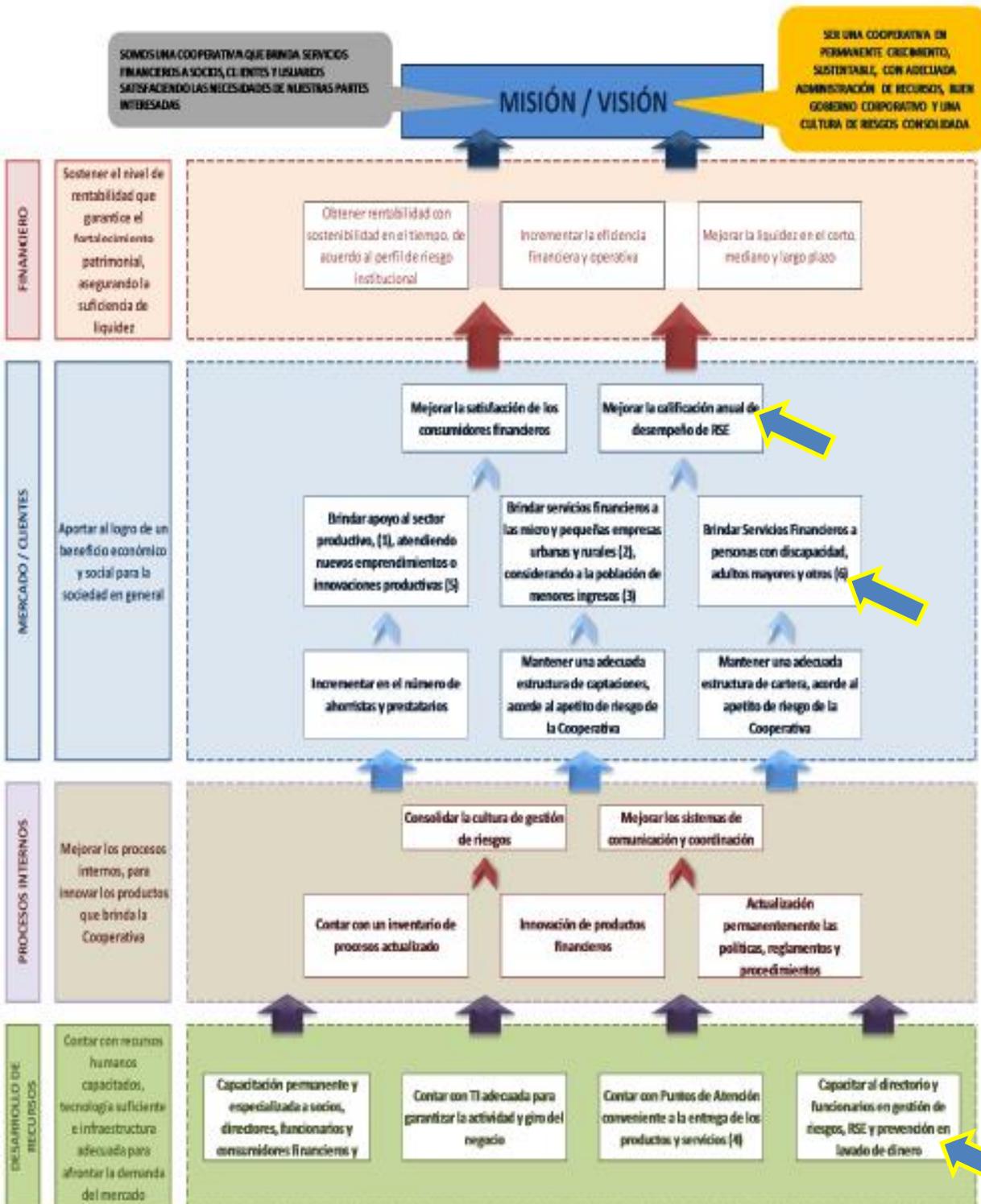
### 3.3. Misión



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.
- ✓ Empezar 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

- ✓ - Establecer alianzas estratégicas con instituciones gubernamentales o no gubernamentales y grupos sociales para poder generar acciones en pro del medio ambiente.

**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.
- ✓ Adoptar medidas para poder realizar la dotación de uniformes o ropa de trabajo para la motivación del personal.

**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.
- ✓ Generar una lista general de posibles proveedores para una mejor identificación en cuanto a la información de su giro de negocio

#### **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.
- ✓ Analizar la viabilidad de proyectos de inversión social comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial.

#### **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.
- ✓ 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.
- ✓ Dar cumplimiento al Sistema de Difusión de RSE implementado en la Política de Responsabilidad Social Empresarial.

**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 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.

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
- ✓ Implementar y dar seguimiento al Plan de Trabajo de Responsabilidad Social Empresarial acorde al plan estratégico.

**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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio y atención con calidad y calidez</li> <li>- Respuesta a sus consultas y/o reclamos</li> <li>- Cumplimiento de Derechos</li> </ul>
Comunidad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso social</li> <li>- Apoyo a la comunidad</li> <li>- Implementación de prácticas de cuidado ambiental</li> </ul>

Proveedores	Cumplimiento en la relación Contractual
Colaboradores	- 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 formales de comunicación, 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 APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ACTUALIZADOS, aprobados en Resolución del Consejo de Administración N° 180/2023. Donde reconoce los siguientes compromisos públicos:

#### 4.3.1. Clientes Internos

##### 4.3.1.1. Colaboradores

Uno de los grupos de interés más importante de la COOPERATIVA son los colaboradores, en ese entendido el actuar del personal se rige a los preceptos establecidos en: La Constitución Política del Estado Plurinacional, Ley General del Trabajo su Decreto Reglamentario, Decretos Supremos, Resoluciones Ministeriales en materia laboral y de Seguridad Social. Reglamento Interno, Manual de Funciones, Política de Recursos Humanos, Código de Ética y de conducta.

Sobre la base de observancia y respeto a las normas antes citadas la entidad mantiene y adopta las siguientes políticas relacionadas a sus clientes internos:

- Sueldos sin discriminación de raza, género, edad, afinidad política, ideología, religión, orientación sexual, capacidades especiales u origen social.
- Igualdad de oportunidades para el acceso al trabajo y ascenso tanto para hombres como mujeres.
- Igualdad de trato sin discriminación de género.

- d. Promueve y garantiza la estabilidad laboral en el marco de las disposiciones legales vigentes y el ejercicio de sus derechos al Seguro y la Seguridad Social, el beneficio de pago de lactancia, baja pre y post natal, horario de lactancia y demás derechos reconocidos por ley a los colaboradores.
- e. Adopta como política, el realizar evaluación periódica de desempeño de los funcionarios y evaluación del clima laboral en forma anual, así mismo, la evaluación de la rotación de empleados.
- f. Proporciona oportunidades laborales a profesionales sin experiencia y como primer empleo.
- g. Comunicar y poner en conocimiento de los empleados los cambios normativos internos mediante instructivos para su cumplimiento, observancia y aplicación.
- h. Comunicar y poner en su conocimiento: la misión, visión, principios y valores institucionales.
- i. La entidad no contratará ni admitirá como empleados a menores de edad conforme a ley.
- j. Se garantiza la representación laboral de los empleados a través de la conformación de comité mixto de higiene y seguridad en el trabajo.
- k. La entidad propiciara y desarrollara actividades deportivas y sociales.

#### **4.3.2. Clientes Externos**

##### *4.3.2.1. Asociados y Clientes*

Para cumplir su compromiso con socios y clientes la COOPERATIVA adopta las siguientes políticas:

- a. Se cuenta con puntos de reclamo de atención al cliente en cada una de las oficinas y agencias.
- b. Se procederá a evaluar el servicio mediante indicadores, porque debe existir un servicio de calidad satisfactorio para nuestros clientes externos, a cuyo efecto la institución desarrolla e implementa procedimientos para conocer el nivel de satisfacción.
- c. Los productos y servicios ofertados deben proporcionarse en las condiciones y la realidad de la oferta.

- d. La información confidencial del cliente es utilizada en los fines propios para la que fue brindada, y sujeta a niveles de confidencialidad en el ámbito del respeto al secreto bancario.
- e. Se incorpora y mantiene al interior del código de conducta la prohibición de realizar cobros indebidos a socios o cliente por cualquier servicio que realice el empleado.
- f. En función a la igualdad de género, se promueve la participación e inclusión de las mujeres al interior de la población económicamente activa, eliminando toda forma de discriminación.
- g. Se proyecta y realiza cursos de formación de nuevos líderes para que puedan adquirir conocimientos, destrezas y habilidades que les permita asumir la representación y control de la Institución.
- h. Se proyecta y realiza cursos de formación sobre educación cooperativa, financiera y conocimiento de los derechos y obligaciones como socios, clientes y/o consumidores financieros.
- i. Se mantiene el respeto a las personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.
- j. Se mantiene respeto a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.
- k. Se establecen 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.
- l. Se 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.

#### 4.3.2.2. *Con la Comunidad*

Para cumplir su compromiso con la comunidad la COOPERATIVA adopta las siguientes políticas:

- a. Reconoce a la comunidad como parte interesada e importante dentro los procesos de decisión para su permanencia dentro el mercado.
- b. Contribuye en forma activa en la mejora continua del entorno de la comunidad.
- c. Realiza campañas de difusión sobre la importancia del ahorro, dirigidas a la población en general.
- d. Se desarrollan talleres con la participación del personal de la entidad, sobre temas pertinentes al giro de negocio, planificados y aprobados por la ASFI, denominado Educación Financiera.
- e. La entidad no financia actividades de: 1) bares y cantinas sin licencia de funcionamiento, 2) centros de salud o veterinarias que no cuenten con permiso, 3) casas de juegos como actividad principal sin autorización, 4) la comercialización de artículos robados, 5) la producción y comercialización de armas de fuego prohibidos por la ley, 6) actividades de explotación sexual y/o tráfico de personas, 7) en suma ninguna actividad que se encuentre al margen de la norma vigente que ingresen en el ámbito de los ilícitos y la ilegalidad.

#### 4.3.2.3. Con los Proveedores

Para cumplir con los proveedores como parte relacionada, realiza las siguientes actividades:

- a. La entidad adopta políticas de selección de proveedores basado en factores de: 1) calidad, 2) precio y 3) Plazo.
- b. El proceso de selección, se realiza sobre la base de normas y aspectos legales establecidos que son de cumplimiento obligatorio.
- c. No mantiene relaciones comerciales con empresas, que dentro su cadena productiva emplee personal infantil.
- d. Considera, dentro las políticas de adquisición, el no comprar productos piratas, falsificados o robados.
- e. Prioriza la contratación de empresas que implementen prácticas en responsabilidad social empresarial.
- f. Incluye en los contratos de relacionamiento la resolución o cancelación de los mismos por conductas no éticas.

- g. Apoya a los proveedores formados por grupos socialmente marginados, que usualmente no son considerados en los procesos de contratación de bienes y servicios, como ser: nativos y/o, personas con capacidades especiales.

#### 4.3.3. Medio Ambiente

La entidad se encuentra comprometida con el medio ambiente

- a. La entidad cuenta con una persona encargada del área de responsabilidad social empresarial, que involucra la responsabilidad sobre el medio ambiente.
- b. Desarrolla e implemente normas y políticas internas de protección al medio ambiente.
- c. La entidad ejecutara promociones de no uso de bolsas plásticas, repartiendo bolsas ecológicas.
- d. La entidad no financia actividades de comercialización de animales no autorizadas y la producción de explosivos.
- e. Divulga los derechos fundamentales de la tercera generación, como los derechos que tienen las personas: al desarrollo, al libre desarrollo de la personalidad, a un medio ambiente sano y equilibrado establecido en la Constitución Política del Estado y los instrumentos internacionales.
- f. La formación e información a directivos, ejecutivos y empleados en general.
- g. 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.
- h. La participación institucional en iniciativas enfocadas a la preservación del medio ambiente.
- i. Concientizar a clientes y socios sobre la importancia de mantener un comportamiento ambiental adecuado.

## 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 2023

LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVOS OPERATIVOS	RESULTADOS OBTENIDOS		
		ACTIVIDADES	BENEFICIARIOS	LOGRADO
LE1. Mantener una estrecha relación con el cliente y su satisfacción	Evaluar el grado de satisfacción de cliente	Encuesta a asociados y clientes y consumidores financieros que visitaron nuestros PAF`s	Asociados, clientes, consumidores financieros	Medición del grado de satisfacción de asociados, clientes y consumidores financieros con la utilización de herramientas digitales como formulario de google en línea, WhatsApp masivo y encuestas físicas
		Implementación de sistema de calificación de atención al cliente en ventanillas de atención en cajas	Asociados, clientes, consumidores financieros	Instalación de equipos Tablet para la toma de encuestas de manera digital

	Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al producto o servicio que se ofrece	Elaboración y difusión de videos a través del CCTV y Redes Sociales	Directores, funcionarios, familiares de funcionarios, Asociados, clientes, consumidores financieros, estudiantes de diferentes grados académicos y público en general	Se elaboró y se difundió en el CCTV y en la página de Facebook e Instagram de la cooperativa, en la que expresa en forma clara y transparente los productos y servicios que la cooperativa ofrece a los asociados clientes y usuarios
		Publicaciones en la página WEB, sobre las características de los productos y servicios		38 publicaciones actualizadas en la página web donde se incorporó información correspondiente a productos y servicios, información según normativa
		Difundir los servicios del punto de reclamo (1ra y 2da instancia)		Se elaboró y difundió video a través del CCTV y Facebook e Instagram 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 así también un curso de educación financiera relacionado a punto de reclamo
		Llevar a cabo los cursos de educación financiera		Se implementó 9 cursos de capacitación de forma virtual con herramientas digitales a través de la plataforma de zoom, se realizó 2 cursos de capacitación de forma presencial
	Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los clientes	Elaborar y difundir material para su socialización		Se realizaron publicaciones a través del CCTV como también mensajes a través del Facebook e Instagram de la cooperativa

LE2. Minimizar el impacto ambiental	Identificar y evaluar los principales impactos ambientales de la actividad	Control del consumo de papel de manera mensual	Directores, funcionarios, Asociados, clientes, público en general	Se identificó a través de indicadores de seguimiento establecidos 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 tomando acciones que vayan en afán de poder reducir los impactos ambientales
	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 el cual genera indicadores de alertas
	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 contenedores 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

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 del consejo de administración y Vigilancia	Se llevó a cabo el Curso de capacitación de Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y la Función Social de los servicios financieros
			Capacitación a funcionarios de Oficina Central y Agencias de Yacuiba y Uyuni	Se realizó la socialización de la Política de Responsabilidad Social Empresarial para poder dar a conocer la importancia y relevancia sobre la gestión de Responsabilidad Social Empresarial y contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
	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  Se implementó en la Política de RSE el Sistema de Difusión de RSE con el objetivo de poder otorgar información tanto

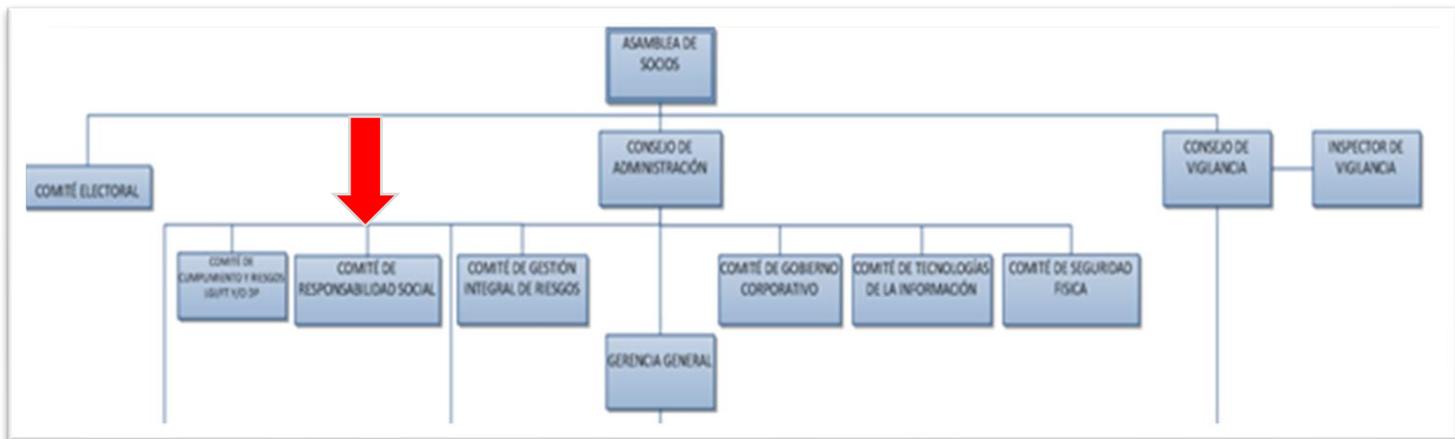
				de forma interna como externa de las actividades concernientes en Responsabilidad Social Empresarial.
	Garantizar la coherencia y la igualdad de oportunidades y la no discriminación	Desarrollo profesional		Apoyo con cursos de capacitación interna y externa
	Velar por la estabilidad laboral	Revisar las políticas de RRHH		Dotación de uniforme a los funcionarios de la cooperativa
	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 otorga al funcionario con medio día libre en el día de sus cumpleaños
				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)
				Se efectuó el mantenimiento de los ambientes de trabajo se realizó, adquisición de equipos de cómputo, impresoras con el objetivo de garantizar un ambiente de trabajo adecuado y con condiciones ergonómicas
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	Proveedores y empresas subcontratadas	Se evita cualquier financiamiento a actividades que puedan entre otros dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos, etc. a través de hacer prevalecer los requisitos al momento de las adquisiciones con empresas legalmente constituidas

LE5. Implicarse con la comunidad y la sociedad	Desarrollar un sistema de comunicación para mejorar el diálogo con la comunidad local	Analizar los medios más efectivos de comunicación para poder implantar un sistema de difusión de RSE	Directores, funcionarios, Socios, clientes, público en general	Se incorporó como medio de refuerzo el Sistema de Difusión de RSE en la Política de RSE que emitirá información interna y externa de forma periódica por diferentes canales o medios de comunicación.
LE6. 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.  Se incorporó como medio de refuerzo el Sistema de Difusión de RSE en la Política de RSE que emitirá información interna y externa de forma periódica.
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 y Política de RSE 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**

El Consejo de Administración y Vigilancia son los órganos máximos responsables de la administración y control de la COOPERATIVA. El Consejo de Administración, como autoridad máxima de administración debe velar porque sus decisiones se encuentren enmarcadas en las leyes y el Consejo de Vigilancia porque el control se fundamente en el cumplimiento de los lineamientos legales.

El Consejo de Administración y Vigilancia, asumen la responsabilidad de cumplir sus funciones y ejercer sus atribuciones maximizando sus esfuerzos y

contribuyendo al desarrollo sostenible y respetando los principios de responsabilidad.

El Consejo de Administración y Vigilancia, como emergencia del ejercicio de sus funciones, sus atribuciones y toma de decisiones tienen la obligación de rendir cuentas ante:

- a. La Asamblea de Socios respecto al cumplimiento de sus funciones y la adopción de decisiones.
- b. Las Autoridades competentes por las decisiones que se adopte respecto al cumplimiento de las leyes y disposiciones legales.
- c. La sociedad cuando las decisiones adoptadas afectan a la sociedad y el medio ambiente, cuyo efecto la institución deberá proceder a comunicar en una reunión con la comunidad.

Además, 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 2022
- Memoria Anual desde las gestiones 2014 al 2022
- El estatuto Orgánico de la Cooperativa (revisión del 2018)
- Temas de Educación Financiera

## 7.2. Transparencia

La COOPERATIVA para cumplir con este principio a estructurado un conjunto de disposiciones internas contando con:

- a. Políticas para la prevención de riesgos relacionados con el giro del negocio, entre ellas la de detección de ganancias ilícitas, para lo cual, dentro la estructura mantiene personal responsable del control, cuya misión es prevenir, detectar e impedir que los servicios que brinde la entidad sean mal utilizados, generando valor para los socios y clientes proporcionando negocios seguros;
- b. Políticas de ética, reglamento interno, manual de organización de recursos humanos que sirven de herramienta para evaluar las acciones de los funcionarios los que deben enmarcarse en el correcto desempeño.

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. Comportamiento ético**

La COOPERATIVA cuenta con un código de ética que es una declaración de los valores y principios a los que se encuentran sujetos todos los miembros de la entidad, establece los principios que sirven de guía para la adopción de decisiones institucionales y que deben conducir la actividad de la COOPERATIVA, entre las que se encuentran el cumplimiento a la ley, cumplimiento de normativa externa e interna, el compromiso, la transparencia, la responsabilidad institucional como individual, solidaridad justicia y equidad, respeto e integridad.

Los miembros de la entidad, empleados, directores deben transmitir en su comportamiento diario los valores y deben cumplir con cuatro compromisos: 1) Responder a uno mismo, 2) responder a nuestros colaboradores, 3) responder y asumir, responsabilidad ante la sociedad y 4) responsabilizarse ante la COOPERATIVA.

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 relación de la entidad con las partes interesadas (socios, clientes, proveedores, autoridades externas, trabajadores, y la comunidad), se sustenta en los pilares del respeto, la libertad, de opinión y expresión, sugerencias e inquietudes que puedan ser emitidas por las partes interesadas.

El respeto a los intereses y derechos de los empleados como principio conlleva el evitar toda forma de discriminación directa o indirecta y a las formas de interactuar con las poblaciones en vulnerabilidad social.

Este principio también se sustenta en la dinámica de mantener relaciones comerciales con los proveedores en el marco de la transparencia e imparcialidad, la honestidad e integridad en todas las relaciones profesionales y comerciales, también constituyen los lineamientos para el cumplimiento de este principio y que revisten de veracidad y confianza en cuanto a los servicios que presta la institución.

Este principio de respeto asumido por la COOPERATIVA, procura también, fortalecer las relaciones con los grupos de interés por medio de mecanismos e instancia de participación e inclusión para lograr la vinculación efectiva con sus clientes, socios, proveedores y comunidad.

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**

La COOPERATIVA en función a este principio, asume el respeto a la supremacía del derecho, el orden y la jerarquía normativa vigentes en el Estado Plurinacional y el conjunto de leyes y normas reglamentarias y regulatorias externas e internas aplicables a la Institución y sus actividades.

Este principio también conlleva el compromiso Institucional de trabajar y coadyuvar con las políticas estatales de lucha contra la corrupción, extorsión, soborno, legitimación de ganancias ilícitas y otros ilícitos, estableciendo los mecanismos de control que minimicen estos riesgos.

El principio de respeto a la legalidad se rige por la observancia y aplicación de normas y políticas estrictas encaminadas a resguardar la confidencialidad de la información proporcionada por los socios y clientes.

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**

Este principio comprende el respeto a los derechos y garantías fundamentales de las personas, reconocidos por la Constitución Política del Estado y los instrumentos internacionales en materia de derechos humanos, reconociendo y respetando la diversidad cultural, étnica, lingüístico y de costumbres, rechazo a cualquier forma de discriminación de las personas por razones de: raza, genero,

edad, afinidad política, ideología, religión, capacidades especiales, orientación sexual u origen social.

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.