

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
“San Roque” R.L.



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2020

Código del Reporte:	A020
Periodo:	Enero – Diciembre del 2020
Elaborado por:	Cooperativa “San Roque” R.L.
Fecha de elaboración:	Junio de 2020

	Código del Reporte: A020	Relación Normativa: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Periodo: Gestión 2020	Página 2 de 21
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. DESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA	5
1.1 MISIÓN	5
1.1.1 GENERAR VALOR.....	5
1.1.2 CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO	5
1.1.3 ASOCIADOS, CLIENTES, COLABORADORES Y SOCIEDAD.....	6
1.1.4 PRESTACIÓN DE SSFF DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD	7
1.2 VISIÓN	7
2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA.....	8
2.1 PERSONAL - COLABORADORES.....	9
2.2 ASOCIADAS/OS, CLIENTES Y USUARIOS	9
2.3 COMUNIDAD	10
2.4 IMPACTO EN LA ECONOMÍA	11
2.5 IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE	13
3. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA..	14
4. FORMA EN QUE LA COOPERATIVA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	15
5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	16
5.1 RENDICIÓN DE CUENTAS	16
5.2 TRANSPARENCIA	17
5.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO.....	18
5.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS.....	19
5.5 RESPETO A LAS LEYES.....	19

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 3 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				

5.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	20
6. CONCLUSION GENERAL	21

	Código del Reporte: A020	Relación Normativa: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Periodo: Gestión 2020	Página 4 de 21
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				

INTRODUCCIÓN

En aplicación al Artículo 12°, Sección 3, Capítulo I: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, Título I, Libro 10° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, se elabora el presente informe conteniendo los siguientes aspectos:

- ☑ La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Roque R.L..
- ☑ La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa, que incluye los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente, partes interesadas y otros.
- ☑ El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la Cooperativa.
- ☑ La forma en que la Cooperativa, dentro de su estructura organizacional, ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial.
- ☑ Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Cooperativa con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial – Gestión 2020, es publicado por la Cooperativa en su página web.

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 5 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2020

1. DESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Roque” R.L. desde su origen, por la naturaleza de las necesidades que dieron origen a su creación, ha incluido y puesto en práctica los principios sociales del cooperativismo, que en lo posterior han sido coincidentes con los propósitos de la función y responsabilidad social empresarial; asimismo, en su estrategia empresarial, la Cooperativa se orienta bajo tres perspectivas de Responsabilidad Social Empresarial: economía, sociedad y medio ambiente; prácticas que se han mantenido vigentes a pesar de los efectos adversos provocados por la pandemia del COVID-19.

La Cooperativa “San Roque” R.L. conduce sus actividades con los siguientes compromisos con sus grupos de interés y comunidad:

1.1 MISIÓN

Generar valor para contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, clientes, colaboradores y comunidad, con la prestación de servicios financieros de calidad y prácticas de sostenibilidad.

1.1.1 GENERAR VALOR

La Cooperativa establece en su misión como objetivo principal y fundamental el *generar valor*, desde perspectivas económicas financieras, sociales y el valor agregado en la prestación de nuestros servicios financieros, para beneficio de nuestros principales grupos de interés: asociados, consumidores financieros, colaboradores y comunidad en general.

1.1.2 CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO

La Cooperativa, desde su constitución, coadyuva con maximizar los beneficios entregados a sus asociados, a través de las perspectivas financieras, educativas, sociales, gestión de riesgos, buen gobierno corporativo y otros, con el fin de contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestro principal grupo de interés. Además, a través de la generación de

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 6 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

valor se desea contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestros otros grupos de interés prioritarios, con la contribución al desarrollo integral para el vivir bien, facilitar el acceso universal a todos nuestros productos y servicios financieros y no financieros, con atención de calidad, calidez y continuidad de servicios ofrecidos en nuestros puntos de atención financiera actuales, bajo premisas de expansión empresarial a nuevos mercados en el territorio nacional y la inserción de la revolución tecnológica en las prestación de servicios financieros.

Asimismo, buscamos contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestros grupos de interés con la optimización de tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, que nos permita ofrecer mejores tasas de interés activas y pasivas a nuestros asociados y clientes, enfocados en la doctrina del conocimiento e información en la eficiencia y seguridad de nuestros servicios financieros, bajo esquemas de gestión de recursos humanos de calidad.

1.1.3 ASOCIADOS, CLIENTES, COLABORADORES Y SOCIEDAD

Consideramos como nuestros principales grupos de interés a los asociados, clientes, colaboradores y la comunidad extendida, cuyo objetivo fundamental establecido en nuestra misión es generar valor para contribuir a su desarrollo socioeconómico de los mismos; para lo cual, consideramos principalmente los siguientes factores:



	Código del Reporte: A020	Relación Normativa: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Periodo: Gestión 2020	Página 7 de 21
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				

1.1.4 PRESTACIÓN DE SSFF DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

El generar valor es un objetivo competitivo para nuestra Cooperativa, para cuyo objeto se define en la misión la estrategia general de prestar servicios financieros de calidad, que entre otros aspectos concentra la rentabilidad, accesibilidad, inclusión, personalización, seguridad e incursión en la tecnología e innovación. Con la prestación de servicios financieros de calidad apuntamos a otorgar a nuestros asociados y consumidores financieros mayores beneficios que le permitan desarrollar su nivel socioeconómico.

Por otro lado, se define la sostenibilidad como estrategia de función social, que entre sus dimensiones de economía y social, se compatibilizan con el objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, clientes, colaboradores y comunidad, y en su dimensión ambiental, la Cooperativa desarrollará programas internos de sostenibilidad ambiental.

1.2 VISIÓN

Consolidarnos como la Cooperativa líder de la región comprometida con la eficiencia y seguridad en la administración, operación y entrega de servicios financieros de calidad, que enmarcados en un enfoque de sostenibilidad permiten contribuir al desarrollo de nuestra comunidad.

Buscamos posicionarnos como la Cooperativa líder de la ciudad de Sucre y las regiones en las que prestamos servicios financieros, satisfaciendo las necesidades de nuestros consumidores financieros a nivel de accesibilidad, inclusión y facilidad en los productos y servicios que proveemos.

Además, buscamos la optimización en la prestación de nuestros servicios con eficiencia y seguridad en la administración, operación y entrega, considerando los lineamientos de sostenibilidad social, económica y ambiental para contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, consumidores financieros, colaboradores y comunidad en general.

Las cooperativas tienden desde su origen hacia la función social, por el enfoque solidario y de ayuda mutua con el que fueron concebidas, se alinean en sus principios, con los objetivos de la función social definida por la Ley N° 393 de Servicios Financieros, de forma que su

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 8 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				

actuación busca superar los factores de pobreza a través de la educación para la práctica del ahorro y crédito de sus asociadas/os y atienden a sectores de bajos ingresos a medianos, en forma inclusiva. Es relevante e imprescindible la práctica democrática, bajo el principio de una asociada/o un voto, independientemente del monto de aporte en el capital social, diferenciándose de las sociedades comerciales que tienen fines sólo de lucro. Adicionalmente, materializamos el compromiso social constituyendo fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, de acuerdo con la Ley N° 356 General de Cooperativas.

Todo el marco estratégico planeado en objetivos, políticas y tareas concretas se alinean cabalmente a cumplir la visión y misión deseada en el mediano plazo.

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

La normativa respecto a la RSE para entidades financieras emitida por ASFI, establece los lineamientos para que las entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de nuestros asociadas/os, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros grupos de interés, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible.

La política de RSE de la Cooperativa se enmarca en los principales valores del cooperativismo. Además de ello, en valores y principios propios de nuestra Cooperativa, expresados en nuestras normas internas, como ser: Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo, Código de Conducta y otros reglamentos internos, que rigen nuestro accionar comprometidos en su cumplimiento dentro de cada una de las actividades que se desarrollan, teniendo como fin el producir bienestar y mejor calidad de vida en todo nuestro entorno.

Durante la gestión 2020 marcada por la pandemia del COVID-19, los resultados alcanzados por la Cooperativa en relación a RSE, con los principales grupos de interés, la economía y el medio ambiente, se resumen a continuación:

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 9 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				

2.1 PERSONAL - COLABORADORES

La Cooperativa cumple su responsabilidad hacia su personal basada en lineamientos legales y políticas internas, destacándose los siguientes aspectos sobre el trato al personal:

- ☑ Las políticas de la Cooperativa determinadas en nuestra normativa interna, tienen lineamientos para evitar que los funcionarios sean discriminados por su sexo, edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política y otros aspectos que puedan dañar la integridad o dignidad de los mismos.
- ☑ El personal es capacitado en cursos, talleres y seminarios realizados externa o internamente, según las necesidades de la Cooperativa, considerando el perfil de cargo, conocimientos y aptitudes del funcionario. Para cuyo propósito, la Cooperativa cuenta con programas de Gestión de Capacitación al Personal.
- ☑ Todo el personal, sin excepciones, recibe los beneficios sociales y económicos que por Ley le corresponden, en estricta aplicación a los lineamientos de la legislación laboral vigente.
- ☑ El personal participa en la elaboración del Plan Estratégico Institucional - PEI, Plan Operativo Anual - POA y otros lineamientos estratégicos, mediante ideas o sugerencias canalizadas a través de sus respectivas áreas; cuya planificación estratégica es comunicada en una reunión informativa a todo el personal o mandos superiores, para su socialización por área.
- ☑ La Cooperativa cuenta con una Mesa Directiva de Personal, que representa a todos los funcionarios y es un canal para plantear sus necesidades; sus integrantes son electos bajo la condición de un voto por funcionario y de forma periódica.
- ☑ La Cooperativa ha coadyuvado con la salud de su personal a través de la implementación de protocolos de bioseguridad por el COVID-19.

2.2 ASOCIADAS/OS, CLIENTES Y USUARIOS

La Cooperativa cumple básicamente su responsabilidad social con los asociadas/os, clientes, usuarios y consumidores financieros en general, principalmente aplicando los lineamientos normativos y las prácticas de derechos humanos.

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 10 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

La Cooperativa destaca lo siguiente:

- ☒ El personal propone un trato cordial, respetuoso y cálido hacia la asociada/o, cliente y todo consumidor financiero; los puntos de atención financiera de la Cooperativa cuentan con personal que habla y entiende el idioma nativo local para poder comunicarse de mejor forma con los consumidores financieros. Cumple la normativa sobre protección y comunicación al cliente.
- ☒ Aplica prácticas de inclusión y equidad con las/os asociadas/os, clientes y todo consumidor financiero, evitando toda forma de discriminación por su sexo, edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política y otros aspectos que puedan dañar la integridad o dignidad de las personas.
- ☒ Enfoca sus esfuerzos para llegar al sector urbano y rural de Chuquisaca, así como de la ciudad de Potosí y expandir su alcance a nuevas/os asociadas/os y consumidores financieros.
- ☒ Se excluye y evita operaciones que estén reñidas con la moral y/u observables desde el punto de vista ambiental.
- ☒ Se promueve el acceso a servicios financieros de calidad y la prestación de los mismos con seguridad.
- ☒ Otorga capacitaciones financieras, cooperativistas y de servicios financieros a sus asociadas/os, clientes, usuarios y público en general, que les permitan ampliar conocimientos para administrar de mejor forma sus finanzas personales, influyendo en sus familias y comunidad en general, buscando la contribución a mejorar su calidad de vida.

2.3 COMUNIDAD

La Cooperativa, pese a las dificultades provocadas por la pandemia del COVID-19, ha realizado cursos y talleres dirigidos a todo consumidor financiero, en aplicación del Programa de Educación Financiera, estratégica y detalladamente elaborado para la gestión 2020. Mediante el Comité de Educación, se ha invitado a las/os asociadas/os, niños hijos de asociadas/os y a consumidores financieros en general, a participar en eventos de capacitación, mayormente desarrollados por medios virtuales, habiéndose ejecutado

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 11 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

óptimamente el Programa de Educación Financiera y otros temas relacionados al cooperativismo.

Las capacitaciones son realizadas tanto en el área urbana como rural, donde la Cooperativa cuenta con puntos de atención financiera.

La Cooperativa realiza contrataciones de bienes y/o servicios principalmente de la comunidad en la que presta sus servicios financieros; es decir, que sus procesos de adquisición son realizados y resueltos en la localidad donde es necesitado el bien o servicio, contribuyendo al desarrollo económico del sector a través de la contratación de bienes y servicios de proveedores locales.

Se conocen y estudian las necesidades de la comunidad a través de la información que los consumidores financieros exponen, para concretar mejoras en la prestación de nuestros productos y servicios financieros o la prestación de nuevas operaciones; la Cooperativa realiza anualmente por cuenta propia, una encuesta de satisfacción del consumidor financiero.

Asimismo, es importante relevar que la Cooperativa contribuye a la comunidad a través de la generación de empleo y contribución económica-social a sus asociados.

2.4 IMPACTO EN LA ECONOMÍA

El nuevo marco regulatorio orientado a la función social establecido y alineado a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, favorece los propósitos sociales de las cooperativas, pues al acercarse más a los sectores de medianos a bajos ingresos, consecuentemente, se tienen las posibilidades de mejorar la cobertura de las necesidades económicas en dichos estratos.

La Cooperativa presenta las siguientes características principales según su modelo de negocios:

- ☑ Los principales segmentos de mercado atendidos por la Cooperativa son el sector transporte, magisterio, comerciantes, funcionarios públicos y otros relacionados. La cartera de créditos se enfoca principalmente en consumo, microcrédito y en menor medida vivienda, la cartera del microcrédito incluye la cartera productiva agrícola.
- ☑ La gestión de riesgos cumple básicamente las directrices regulatorias, sin que requiera de metodologías o modelos sofisticados, dada la naturaleza de nuestras

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 12 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

operaciones; sin embargo, se proyecta su mejora escalonada y gradual, ya iniciada durante la gestión 2020, con la reorganización de la Unidad de Riesgos y la contratación de una consultoría especializada para la capacitación e inducción de personal.

- ☒ La Cooperativa expone un CAP del 11,69% al 31/12/2020, inferior al promedio del sistema financiero, aunque por encima del mínimo regulatorio.
- ☒ La coyuntura económica social provocada por la pandemia del COVID-19 y las disposiciones emitidas por el gobierno nacional relativas al diferimiento de créditos, ha provocado un leve decremento en la cartera de créditos de la Cooperativa, equivalente a un -0,88%, con una mora de 0,97%; sin embargo, las obligaciones con el público han incrementado en un 9,31%, aspecto que demuestra la confianza de nuestros consumidores financieros con la Cooperativa.
- ☒ En cuanto a rentabilidad, al igual que el resto de las cooperativas, no genera otros ingresos operativos importantes, por lo cual es altamente dependiente de los ingresos por cartera; la rentabilidad tiene un nivel promedio en la gestión e inferior comparado con el sistema bancario, principalmente por el mayor tamaño y amplia gama de productos y servicios financieros de la banca.
- ☒ Al término de la gestión, la Cooperativa cuenta con 59 colaboradores, de los cuales 29 son mujeres y 30 son hombres. A través de los mismos, la Cooperativa procura contribuir al bienestar social de sus familias y a la comunidad en general.
- ☒ Durante la gestión 2020, la Cooperativa ha contratado servicios por un monto equivalente a Bs1.406.342 y en otros gastos de administración ha erogado Bs2.471.131; los proveedores corresponden principalmente al mercado local.

La Cooperativa contribuye a la economía regional y nacional manteniendo un perfil financiero sano y con resultados positivos, brindando adecuadas condiciones de acceso a financiamiento y ahorro a asociadas/os, clientes y todo consumidor financiero, que mejoran su economía particular; generando fuentes de trabajo para sus colaboradores, contribuyendo al estado y órganos reguladores con los pagos dispuestos por Ley y creando una sana competencia en el mercado de entidades de intermediación financiera.

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 13 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

2.5 IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

La Cooperativa, como institución que desarrolla sus actividades en el rubro de servicios financieros, no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes o que afecten negativamente a su entorno, como efecto de los procesos aplicados para entregar los productos o servicios financieros.

En este ámbito, consideramos los siguientes entornos:

➤ Ambiente Interno

Se cuenta con instructivas para la participación en iniciativas de protección medioambiental, principalmente en cuanto al uso y manejo de materiales de almacén, como ser de papel, de tinta y otros; y servicios básicos, como ser el uso racional del agua, la desconexión de electricidad de equipos electrónicos fuera de uso, entre otros.

La Cooperativa ha conformado su Comité de Higiene y Seguridad Operacional en aplicación de la legislación boliviana en vigencia.

En las oficinas de la Cooperativa se cuentan con las medidas de seguridad para la atención a asociados, clientes, usuarios y funcionarios, tanto con controles electrónicos y físicos instalados, así como con personal policial y privado según a reglamentación de ASFI.

Las principales actividades de minimización de entradas y salidas de insumos, se han orientado a la disminución del uso del papel y tinta de impresión, al uso adecuado de la energía eléctrica y agua potable, a efectos de evitar desperdicios.

La participación en el medio ambiente no ha podido ser óptima, considerando el uso de barbijo obligatorio y otras medidas de bioseguridad, que posteriormente son desechados, como medidas de prevención de contagio del COVID-19.

➤ Ambiente Externo

En cuanto corresponde a la aplicación de las políticas sobre el ambiente externo, la Cooperativa aún se encuentra en etapa de análisis y de formulación de actividades concretas que además sean susceptibles de medición.

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 14 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

En la gestión 2020 no ha participado en campañas o en comités/consejos zonales, locales o regionales para discutir la cuestión ambiental con la comunidad o instancias de gobierno, principalmente por las condiciones de bioseguridad en el entorno.

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

Los resultados de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de R.S.E. se traducen en la Calificación Anual del Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial Gestión 2020 obtenido, cuyo detalle está reflejado en el informe respectivo elaborado independientemente por una consultora especializada.

La implementación y mantenimiento del sistema de gestión de RSE en la Cooperativa, considerando las capacidades técnicas y económicas existentes, es un proceso continuo que busca su mejora de forma escalonada en cada gestión, como resultado del mismo, principalmente, se ha obtenido lo siguiente:

- Los Órganos de Gobierno han logrado una visión más amplia respecto a las posibilidades de influir en la mejora del entorno y también utilizan los indicadores de RSE para la toma de decisiones.
- Se cuentan con objetivos sociales adecuadamente formulados y orientados a un desarrollo que preserve el equilibrio respecto al desenvolvimiento económico.
- Se ha fortalecido la perspectiva social de la Cooperativa y mejorado la imagen institucional con la masa societaria, clientes, usuarios, personal y población en general.
- La Alta Gerencia y las respectivas áreas que dependen de ellos, están conscientes que los criterios de RSE son transversales y deben formar parte de los procesos decisionales y operativos de las personas a su cargo.
- Cada área organizativa es responsable en lo pertinente, de informar acerca del progreso de las actividades relacionadas con los objetivos de RSE y así mismo evitan cualquier acción que pueda, entre otros, dañar el medio ambiente y/o vulnerar los derechos humanos.
- La Cooperativa ha coadyuvado con la salud de su personal a través de la implementación de protocolos de bioseguridad por el COVID-19.

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 15 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

La responsabilidad Social es un compromiso voluntario con la región de acuerdo a los principios del cooperativismo y valores propios incluidos en nuestras políticas de trabajo.

Consideramos que nuestra institución viene cumpliendo progresivamente con los compromisos asumidos referente a la Responsabilidad Social Empresarial, en un mercado altamente competitivo, con entidades especialmente bancarias de mucho mayor tamaño, alcance geográfico y con economías de escala.

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

La Cooperativa, en su conjunto, está relacionada con la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, partiendo de los asociados miembros del Consejo de Administración hasta los funcionarios.

Sin embargo, el área directamente involucrada con la centralización de los procesos más importantes en esta temática es la Subgerencia Comercial, que compone un cargo dependiente denominado: Encargado de Marketing y Responsabilidad Social Empresarial, en cuyas responsabilidades recae la gestión de función social y R.S.E. de la Cooperativa; asimismo, en la Gestión 2019 se ha reformado y homologado para su vigencia el nuevo Estatuto Orgánico,

que establece dentro de la estructura organizacional de la Cooperativa, al Comité de Responsabilidad Social Empresarial y al Comité de Apoyo a la Colectividad, que coadyuvan en la gestión interna relacionada, con reuniones periódicas y programas operacionales específicos para los mismos.

Adicionalmente, la Cooperativa ha implementado normativa interna para los siguientes aspectos relacionados con la responsabilidad social empresarial:



	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 16 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

ASPECTOS INCLUIDOS EN LA NORMATIVA INTERNA	
<i>CALIDAD</i>	✓ Atención a los Consumidores Financieros (satisfacción), internos y externos. ✓ Evaluación de los productos y servicios ofertados. ✓ Formación integral. ✓ Planificación estratégica.
<i>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</i>	✓ Evaluación y capacitación al Personal. ✓ Fomento a la superación profesional de funcionarios. ✓ Fortalecimiento al conocimiento financiero y cooperativista de asociadas/os, clientes, usuarios y público en general.
<i>CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</i>	✓ Detección de actos de abuso y discriminación a funcionarios. ✓ Reglamento Interno de Trabajo. ✓ Igualdad de oportunidades y escalafón salarial transparente.
<i>MEDIOAMBIENTE</i>	✓ Menor uso de material: adopción de conciencia medioambiental en funcionarios

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

5.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

Las entidades de intermediación financiera deben rendir cuentas ante su sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

La Cooperativa mantiene una serie de canales de comunicación con la sociedad para informar sus impactos, entre ellos se incluyen:

- ⇒ Publicación y divulgación de la Memoria Anual, misma que contempla la publicación del mensaje del presidente del Consejo de Administración sobre el desempeño socio económico de la Cooperativa, además de los estados financieros al 31 de diciembre

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 17 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

de cada año y las notas a los estados financieros con el dictamen del auditor externo, que en el caso de la Cooperativa se presenta sin ninguna salvedad.

- ⇒ Asambleas de Asociadas/os ordinarias y/o extraordinarias, en las que se rinde cuentas a detalle conforme al orden del día; sin embargo, por motivos de orden gubernamental como medida de prevención del COVID-19, la Asamblea General Ordinaria de Asociados ha sido suspendida.
- ⇒ Publicaciones en nuestra página web dentro el marco normativo y estratégico.
- ⇒ Trato personalizado que día a día brinda nuestro personal de front office a nuestras asociadas/os, clientes, usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se tienen los canales de Punto de Reclamo disponibles en todos los puntos de atención financiera, cuando corresponda.
- ⇒ La Cooperativa, en el marco de la normativa vigente, ha contratado los servicios profesionales de consultoría para que en base a una metodología adecuada califique imparcialmente el marco de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa, como reporte de información disponible para ASFI. La calificación del desempeño social para la gestión 2020, es superior a la calificación obtenida en la gestión anterior, con tendencia de crecimiento, cuyo detalle está expuesto en el informe de evaluación respectivo, el cual ayudará a la Entidad con la gestión interna de RSE y en futuras gestiones aumentar la calificación obtenida en la gestión evaluada.

5.2 TRANSPARENCIA

La Cooperativa es transparente en su gestión y busca comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa, sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente; revela la siguiente información:

- a) Nuestra Misión y Visión se encuentran publicadas en diversos documentos institucionales para divulgación a asociadas/os, clientes, usuarios y público en general, información además divulgada a través de nuestra página web.
- b) Políticas, decisiones y actividades de las que somos responsables con relación a la sociedad y medio ambiente. La Cooperativa ha desarrollado diversos avances de

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 18 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

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

- c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad producto de las políticas, decisiones y actividades de la Cooperativa: Estos puntos también se divulgan a través del Balance Social. Sin embargo, la Cooperativa se encuentra trabajando con el objetivo de desarrollar indicadores complementarios de impacto social que requieren de metodologías especializadas al respecto.

5.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO

La Cooperativa mantiene un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su Código de Ética, Código de Conducta y Plan Estratégico Institucional – PEI, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Buen Gobierno Corporativo, incluye valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

En el marco de su naturaleza social, la Cooperativa mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo. Adicionalmente, generó en base a la normativa vigente, un Código de Ética, Código de Conducta, Código de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Trabajo.

Durante la gestión 2020, no se ha registrado ningún caso que impliquen comportamientos que hayan generado conflictos en relación con nuestros grupos de interés, salvo aquellos reclamos presentados por los consumidores financieros a través del servicio de Punto de Reclamo, cuyas resoluciones han culminado satisfactoriamente en primera instancia, es decir, sin mayor conflicto ni intervención de ASFI.

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 19 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

5.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La Cooperativa respeta y considera los intereses de sus grupos de interés establecidos en su Código de Gobierno Corporativo, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- ☒ Identifica a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos.
- ☒ Respeta los intereses de las partes interesadas o grupos de interés.
- ☒ Considera las inquietudes de las partes interesadas a través de sus Asambleas de Asociadas/os u otros medios establecidos para dicho aspecto.
- ☒ Reconoce los intereses y derechos legales de las partes interesadas.
- ☒ Tiene en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la Cooperativa y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la Entidad.

La Cooperativa, en el marco de la normativa vigente, ha considerado a las partes interesadas definidas por la norma de RSE y en su Código de Gobierno Corporativo:

- ⇒ Asociadas/os
- ⇒ Personal
- ⇒ Clientes y usuarios
- ⇒ Comunidad
- ⇒ Otros grupos de interés

5.5 RESPETO A LAS LEYES

La Cooperativa cumple con las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto, según lo siguiente:

- a) Cumple con los requisitos legales y normativos para operación y funcionamiento.
- b) Se mantiene informada de todas las obligaciones legales y normativas vigentes.
- c) Revisa periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.
- d) Actualiza periódicamente sus normativas internas alineadas a leyes y otras regulaciones vigentes en el sector y el país.
- e) Cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera, incluyendo principalmente a:

	Código del Reporte: A020	Relación Normativa: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Periodo: Gestión 2020	Página 20 de 21
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

- ⇒ Ley N° 393 de Servicios Financieros.
 - ⇒ Ley N° 359 General de Cooperativas y su respectivo Reglamento.
 - ⇒ Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.
 - ⇒ La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
 - ⇒ Cartas circulares remitidas por ASFI.
 - ⇒ Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
 - ⇒ Normas impositivas.
 - ⇒ Otra normativa vigente.
- f) Cumple con la aplicación de protocolos de bioseguridad como medida de prevención contra el COVID-19, dentro el marco normativo vigente.

La Cooperativa ha implementado un sistema de control interno que permite identificar cuando una regulación o norma vigente no está siendo cumplida, este sistema de control interno comprende a todo el personal y en todos sus niveles, buscando la excelencia en la ejecución de los procesos y al menor riesgo.

5.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

La Cooperativa respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconoce tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Durante la gestión no se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la institución por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

Con fines de monitoreo al cumplimiento y respeto a los derechos humanos, la Cooperativa ha desarrollado normativa interna relativa a: atención al consumidor financiero, conducta con el consumidor financiero, personas con capacidades diferentes, atención a personas adultas mayores, contratación de personal y otros.

	Código del Reporte:	Relación Normativa:	Periodo:	Página 21 de 21
	A020	Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	Gestión 2020	
	INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL			

6. CONCLUSIÓN GENERAL

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Roque” R.L., desarrollamos nuestras operaciones financieras, desde nuestra fundación, orientados al cumplimiento de los valores sociales y principios del cooperativismo, guiados por nuestra planificación estratégica que define nuestros objetivos sociales, de manera que mantenemos nuestros servicios en sectores y familias de medianos a bajos ingresos, en áreas urbanas y rurales donde antes no llegaba la banca formal, con orientación total hacia nuestros asociados, consumidores financieros, colaboradores y comunidad en general.

Estos resultados son actualmente alcanzados en un entorno desfavorecido a consecuencia de la pandemia del COVID-19 y altamente competitivo, con entidades financieras mucho más grandes en capital; a pesar de nuestras limitaciones y alteraciones provocadas por la pandemia, habiendo equilibrando impacto social con desempeño económico, seguimos progresando y mejorando nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial. .

Los resultados de la evaluación a nuestra gestión de función social y Responsabilidad Social Empresarial, nos permiten identificar las debilidades y fortalezas de la Cooperativa respecto a los mismos, permitiéndonos considerarlos en futuras decisiones a tomar, con la mejora continua de nuestra gestión en objeto social, enfocados en el bienestar de nuestras asociadas/os, clientes, usuarios, comunidad y el medio ambiente.

La Cooperativa se mantiene firme, progresivo y constante con su compromiso con la sostenibilidad orientado a la función social y Responsabilidad Social Empresarial.