

Marketing y R.S.E.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
"San Roque" R.L.



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2021

INDICE

1	DESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA	4
2	MISIÓN	4
2.1	Generar Valor	4
2.2	Contribuir al Desarrollo Socioeconómico	4
2.3	Asociados, Clientes, Colaboradores y Sociedad	5
2.4	Prestación de SSFF de Calidad Y Sostenibilidad	5
3	VISIÓN	6
4	GOBIERNO CORPORATIVO	7
5	OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA	7
6	INCORPORACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – R.S.E. EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA	7
7	PARTES DE INTERÉS	8
7.1	Personal - Colaboradores	8
7.2	Asociadas/os, Clientes y Usuarios.....	9
7.3	Comunidad	10
7.4	Impacto en la Economía	10
7.5	Impacto en el Medio Ambiente	12
7.5.1	Ambiente Interno	12
7.5.2	Ambiente Externo	12
8	RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA	13
9	FORMA EN QUE LA COOPERATIVA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	14
10	DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	15
10.1	Rendición de Cuentas	15
10.2	Transparencia	16



10.3	Comportamiento Ético	17
10.4	Respeto a los Intereses de las Partes	18
10.5	Respeto a las Leyes	18
10.6	Respeto a los Derechos Humanos.....	19
11	CONCLUSIÓN GENERAL	20

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2021

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

En los últimos años la inclusión financiera se ha convertido en un tema importante dentro de nuestra Cooperativa por lo que 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.

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

2 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.

2.1 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.

2.2 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 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.

2.3 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 en donde se consideran los siguientes aspectos:

ASOCIADOS	CLIENTES	COLABORADORES	COMUNIDAD
GENERACION DE VALOR			
Desempeño financiero y económico Social Educación financiera y no financiera Gestión de riesgos Buen gobierno corporativo Ética y transparencia	Rentabilidad Satisfacción Educación financiera y no financiera Información Inclusión Accesibilidad Eficiencia Seguridad Tecnología Oportunidades	Equidad Inclusión Condiciones laborales y aplicabilidad de la ley Capacitación Motivación Desarrollo humano y profesional	Contribución al desarrollo económico de la región Prácticas de sostenibilidad Gestión de Función Social Gestión de R.S.E. Educación financiera y no financiera

2.4 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.

3 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

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

4 GOBIERNO CORPORATIVO

La proactividad y liderazgo que desempeñamos como Cooperativa “San Roque” R.L., es el esfuerzo y trabajo del Gobierno Corporativo, que viene implementando, mediante la adopción de buenas prácticas y la conformación de una estructura organizativa, con el que se obtuvo resultados positivos desde la constitución.

5 OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa “San Roque” R.L., encontrándose ante un nuevo escenario, busca potenciar la fuerza social adoptando los principios y la práctica de la RSE que tiende a realizar una gestión más consciente y de mayor claridad, respecto a lineamientos que vayan en beneficio de nuestros asociados/os, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros grupos de interés, relacionado a expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible.

En este sentido se asume una postura comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial R.S.E., por lo que se convierte en un agente de un profundo cambio cultural, aportando así, a la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

6 INCORPORACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – R.S.E. EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA

La incorporación de la Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa está orientada al giro de negocio, que busca no duplicar esfuerzos, en este sentido internamente se implementan Manuales, Políticas y Reglamentos con la finalidad de que se pueda orientar y dirigir las Estrategias de R.S.E. de mediano y largo plazo, a los objetivos de la Cooperativa. La R.S.E. está sujeta y se desarrolla de manera transversal, a nuestras operaciones, mismas que son reguladas desde el Gobierno Corporativo con la finalidad de estructurar el correcto funcionamiento nuestras operaciones financieras.

La Cooperativa “San Roque” R.L. en cumplimiento de la R.S.E. 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

7 PARTES DE INTERÉS

Conocer las necesidades de las Partes Interesadas, resulta ser indispensable para nuestra Cooperativa, ya que de esta manera permitirá alinear las estrategias con una visión mucho más realista y aplicar una Gestión de R.S.E., acorde a las necesidades de cada uno, logrando así tener un acercamiento mucho más aplicable a los objetivos planteados.

7.1 Personal - Colaboradores

La Cooperativa desarrolla la R.S.E. 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, y dotación de insumos de bioseguridad por la pandemia de COVID-19.

7.2 Asociadas/os, Clientes y Usuarios

La Cooperativa cumple básicamente su Responsabilidad Social con las asociadas/os, clientes, usuarios y consumidores financieros en general, principalmente aplicando los lineamientos normativos y las prácticas de derechos humanos, donde se 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 y 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 tanto al sector urbano como rural de Chuquisaca, y a nivel nacional en los departamentos de Potosí y Oruro con el objetivo 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 talleres de 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.

7.3 Comunidad

La Cooperativa, pese a las dificultades y restricciones que aún se encontraba vigentes a consecuencia de pandemia por COVID-19, ha realizado diversos cursos y talleres haciendo uso de la tecnología, mismos que han estado dirigidos a todo consumidor financiero, en cumplimiento del Programa de Educación Financiera, estratégica gestión 2021.

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, que en su mayoría fueron llevados a cabo mediante medios virtuales precautelando la salud de los participantes.

Cabe señalar también que las capacitaciones son realizadas tanto en el área urbana como rural, donde la Cooperativa cuenta con puntos de atención financiera- PAF

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.

7.4 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 operaciones; sin embargo, se proyecta su mejora escalonada y gradual, ya iniciada durante la gestión 2021, con la reorganización de la Unidad de Riesgos y la contratación de una consultoría especializada para la capacitación e inducción de personal.
- La coyuntura económica social provocada por la pandemia COVID-19 y las disposiciones emitidas por el gobierno nacional relativas al diferimiento de créditos, en la gestión 2020 ha provocado un leve decremento en la cartera de créditos de la Cooperativa, equivalente a un -0,88%, con una mora de 0,97%; todavía en la gestión 2021 es evidente este factor pero sin embargo en la gestión 2021 se tiene un crecimiento gradual en cuanto a las obligaciones con el público aspecto que demuestra la confianza de nuestros consumidores financieros con la Cooperativa.
- La 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 65 colaboradores, de los cuales 32 son mujeres y 33 son hombres, lo que refleja las políticas y prácticas de equidad de género
- A través del plantel de funcionarios, la Cooperativa procura contribuir al bienestar social de sus familias y a la comunidad en general.
- En la gestión 2021 a contratado proveedores por un valor económico de Bs. 1.900.347, lo que refleja que la Cooperativa está contribuyendo de manera efectiva a la economía tanto regional como nacional.

La Cooperativa mantiene resultados positivos, en relación con la economía, 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.

7.5 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:

7.5.1 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.

7.5.2 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.

En la gestión 2021 no se 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 restricciones que todavía se llevó a cabo a nivel nacional a consecuencia de la pandemia por COVID 19.

8 RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LACOOPERATIVA

La implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de R.S.E. como resultado se traducen en la Calificación Anual del Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial Gestión 2021 obtenido, cuyo detalle está reflejado en el informe respectivo elaborado independientemente por una consultora especializada, pero es importante considerar que 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 Corporativo han logrado una tener una visión más amplia respecto a las posibilidades de influir en la mejora del entorno y también utilizan los indicadores de R.S.E. 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 reforzado la perspectiva social de la Cooperativa y mediante 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 R.S.E. 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 R.S.E. 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 e insumos de bioseguridad por COVID-19.

La Responsabilidad Social Empresarial 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 Entidad está desempeñando 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.

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

Para el cumplimiento en la Implementación de la gestión de Responsabilidad Social Empresaria – R.S.E., la Cooperativa “San Roque R.L.” mediante sus Políticas y Reglamento de Función Social R.S.E., ha estado desarrollando sus actividades se tiene el siguiente conducto regular para las acciones sociales de la entidad en su conjunto, partiendo de los Asociados miembros del Consejo de Administración hasta los funcionarios.

Cabe mencionar que 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:

ASPECTOS INCLUIDOS EN LA NORMATIVA INTERNA	
CALIDAD	✓ Atención a los Consumidores Financieros (satisfacción), internos y externos. ✓ Evaluación de los productos y servicios ofertados. ✓ Formación integral. ✓ Planificación estratégica.
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	✓ 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.
CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	✓ Detección de actos de abuso y discriminación a funcionarios. ✓ Reglamento Interno de Trabajo. ✓ Igualdad de oportunidades y escalafón salarial transparente.
MEDIOAMBIENTE	✓ Menor uso de material: adopción de conciencia medioambiental en funcionarios

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

10.1 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 diversos canales de comunicación para con la sociedad con el objetivo de difundir e 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 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.
- Publicaciones en nuestra página web dentro el marco normativo y estratégico.
- Trato personalizado que día a día brinda nuestro personal 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 en la que se destaca que la Calificación del Desempeño Social para la gestión 2021, 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 R.S.E. y en futuras gestiones aumentar la calificación obtenida en la gestión evaluada.

10.2 Transparencia

La Cooperativa busca comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa, sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente con el objetivo de difundir transparencia, donde se refleja la siguiente información:

- a) La Misión y Visión de la Cooperativa 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) La Cooperativa ha desarrollado diversos avances de 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.

10.3 Comportamiento Ético

En la Cooperativa se 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 2021, 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.

10.4 Respeto a los Intereses de las Partes

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.
- Respeto 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 R.S.E. y en su Código de Gobierno Corporativo:

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

10.5 Respeto a las Leyes

La Cooperativa se encuentra enmarcada y desarrolla sus funciones cumpliendo 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:
- 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 un 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.

10.6 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.

11 CONCLUSIÓN GENERAL

Las actividades económicas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Roque” R.L. han sido desarrolladas desde su fundación orientadas al cumplimiento de valores sociales y a principios de Cooperativismo, enmarcados dentro nuestra planificación estratégica que definen nuestros objetivos sociales, ya que desarrollamos nuestro trabajo de intermediación financiera, en diferentes sectores de la sociedad , donde familias de medianos y bajos ingresos, en áreas urbanas y rurales pueden acceder a cualquier de nuestros productos y/o servicios financieros que ofertamos.

Hoy en día en un entorno post pandemia, somos conscientes de que la comunidad atravesó duros momentos y muchas dificultades, ya que afectó notablemente la economía de las familias, en ese sentido estamos trabajando con mas ímpetu para contribuir a la reactivación económica del país.

Los resultados obtenidos de la evaluación respecto a la Función Social y Responsabilidad Social Empresarial, nos permite identificar debilidades y fortalezas de la Cooperativa, lo cual nos da la oportunidad tomar decisiones futuras para 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 de Ahorro y Crédito Abierta “San Roque” R.L. se mantiene un enfoque firme, progresivo y constante ante el compromiso con la sostenibilidad, orientado a la función social y Responsabilidad Social Empresarial.