

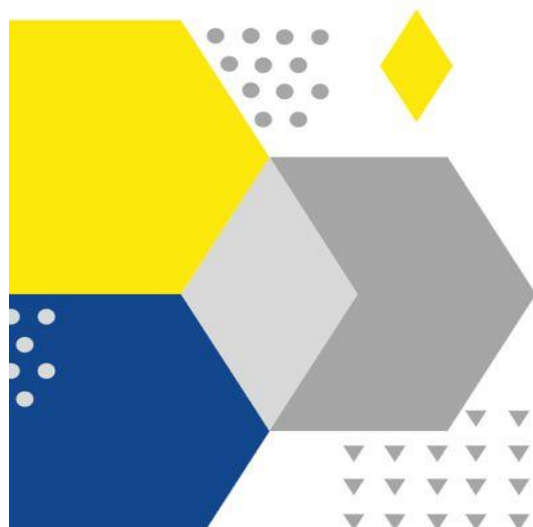


Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
San Roque R.L.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2022

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SAN ROQUE R.L

Fundada en 1963
Sucre - Bolivia



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI

INDICE

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
1.3 PERSONAL – COLABORADORES.....	9
1.4 ASOCIADAS/OS, CLIENTES Y USUARIOS	10
1.5 COMUNIDAD.....	11
1.6 IMPACTO EN LA ECONOMÍA	12
1.7 IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE	14
➤ Ambiente Interno	14
➤ Ambiente Externo	14
2. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA.....	15
3. FORMA EN QUE LA COOPERATIVA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	16
4. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	17
4.1 RENDICIÓN DE CUENTAS	17
4.2 TRANSPARENCIA.....	18
4.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO.....	19
4.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS.....	21
4.5 RESPETO A LAS LEYES	21
4.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	23
5. CONCLUSIÓN GENERAL	24

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 R.S.E. 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, medio ambiente, 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 sobre Responsabilidad Social Empresarial – Gestión 2022, es publicado por la Cooperativa en su página web.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2022

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

En los últimos años, hemos observado un creciente interés en la inclusión financiera dentro de nuestra Cooperativa. Nos hemos comprometido a implementar los principios sociales del Cooperativismo, los cuales están en consonancia con nuestros objetivos de responsabilidad social empresarial.

En ese sentido, la Cooperativa "San Roque" R.L. se guía por los siguientes compromisos con nuestros grupos de interés y la 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

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:

GENERACIÓN DE VALOR PARA CONTRIBUIR AL DESARROLLO SOCIECONÓMICO Generar valor para			
ASOCIADOS	CLIENTES	COLABORADORES	COMUNIDAD
-Desempeño económico -Desempeño Financiero -Desempeño Social -Educación financiera y no financiera -Gestión de riesgos -Buen gobierno corporativo -Transparencia y ética	- 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

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.º 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.º 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.

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.

Objetivos de la Política de responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa

La Cooperativa "San Roque" R.L., consciente de los desafíos actuales, se propone fortalecer su impacto social adoptando los principios y prácticas de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Nuestro objetivo es gestionar de manera consciente y transparente, en línea con directrices que benefician a nuestros asociados, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros grupos de interés. Buscamos cumplir con las expectativas sociales, económicas y ambientales, promoviendo el desarrollo sostenible.

Asimismo, asumimos un compromiso sólido con la RSE, convirtiéndonos en agentes de cambio cultural. De esta manera, contribuimos a la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

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.

Partes de interés

En nuestra Cooperativa, reconocemos la importancia de comprender las necesidades de las Partes Interesadas. Es fundamental para nosotros alinear nuestras estrategias con una visión realista y aplicar una gestión de RSE que se ajuste a las necesidades de cada una de ellas. Este enfoque nos permite establecer un acercamiento más efectivo hacia nuestros objetivos planteados.

Nos esforzamos por mantener una comunicación constante con nuestras Partes Interesadas para comprender sus expectativas y requerimientos. Esto nos brinda la oportunidad de adaptar nuestras prácticas y acciones de RSE de manera más efectiva, en línea con sus necesidades.

Al conocer y atender las necesidades de nuestras Partes Interesadas, podemos establecer una relación más sólida y significativa con ellos, fortaleciendo así nuestro compromiso con la RSE y logrando un impacto positivo en nuestra comunidad y entorno.

En resumen, en nuestra Cooperativa valoramos la importancia de conocer las necesidades de nuestras Partes Interesadas. Esto nos permite alinear nuestras estrategias de RSE de manera más efectiva y aplicable, en sintonía con los objetivos que nos hemos propuesto.

1.3 PERSONAL – COLABORADORES

La Cooperativa ha desarrollado políticas y lineamientos internos para asegurar el trato adecuado hacia su personal, como parte de su enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Algunos aspectos destacados en relación al trato al personal son los siguientes:

- Nuestras políticas internas establecen lineamientos para evitar cualquier forma de discriminación hacia los funcionarios, ya sea por su sexo, edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política u otros aspectos que puedan afectar su integridad o dignidad.

- Proporcionamos capacitación al personal en cursos, talleres y seminarios, tanto internos como externos, según las necesidades de la Cooperativa y considerando el perfil, conocimientos y habilidades de cada funcionario. Contamos con programas de Gestión de Capacitación al Personal para este propósito.
- Garantizamos que todo el personal reciba los beneficios sociales y económicos que les corresponden por ley, cumpliendo estrictamente con los lineamientos de la legislación laboral vigente.
- Fomentamos la participación activa del personal en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA) y otros lineamientos estratégicos. Sus ideas y sugerencias se canalizan a través de sus respectivas áreas y se socializan en reuniones informativas con todo el personal o los mandos superiores.
- La Cooperativa cuenta con una Mesa Directiva de Personal, elegida periódicamente mediante un voto por funcionario. Esta mesa representa a todos los empleados y sirve como canal para plantear sus necesidades e inquietudes.

Estos aspectos reflejan nuestro compromiso de valorar y respetar a nuestro personal, promoviendo un entorno laboral inclusivo, participativo y respetuoso de los derechos y necesidades de cada individuo.

1.4 ASOCIADAS/OS, CLIENTES Y USUARIOS

La Cooperativa tiene un fuerte compromiso con su Responsabilidad Social hacia los asociados, clientes, usuarios y consumidores financieros en general. Para ello, se enfoca en aplicar los lineamientos normativos y las prácticas de derechos humanos, destacando los siguientes aspectos:

- Nuestro personal se esfuerza por brindar un trato cordial, respetuoso y cálido hacia los asociados, clientes y consumidores financieros. Además, en los puntos de atención financiera contamos con personal que habla y entiende el idioma nativo local, lo que nos permite una comunicación más efectiva. Cumplimos con las normativas de protección y comunicación al cliente.
- Aplicamos prácticas de inclusión y equidad con asociados, clientes y consumidores financieros, evitando cualquier forma de discriminación basada en sexo, edad, género,

raza, religión, discapacidad, ideología política u otros aspectos que puedan dañar la integridad o dignidad de las personas.

- Nos esforzamos por llegar tanto a áreas urbanas como rurales de Chuquisaca, así como a los departamentos de Potosí y Oruro a nivel nacional, con el objetivo de expandir nuestro alcance y servir a nuevos asociados y consumidores financieros.
- Excluimos y evitamos operaciones que vayan en contra de la moral y que sean perjudiciales desde el punto de vista ambiental.
- Promovemos el acceso a servicios financieros de calidad y nos aseguramos de brindarlos de manera segura.
- Ofrecemos talleres de capacitación financiera, cooperativa y de servicios financieros a asociados, clientes, usuarios y al público en general. Estos talleres les permiten ampliar sus conocimientos para una mejor administración de sus finanzas personales, lo que influye positivamente en sus familias y comunidades, buscando contribuir a mejorar su calidad de vida.

Estos aspectos resaltan nuestro compromiso con la Responsabilidad Social, enfocándonos en brindar un trato respetuoso, inclusivo y equitativo, expandiendo nuestros servicios a diferentes áreas geográficas y promoviendo la educación financiera para el beneficio de nuestros asociados, clientes y la comunidad en general.

1.5 COMUNIDAD

La Cooperativa ha llevado a cabo diversos cursos y talleres utilizando la tecnología, como parte del cumplimiento del Programa de Educación Financiera en su estrategia de gestión para el año 2022. Estos eventos de capacitación han sido dirigidos a todos los consumidores financieros.

A través del Comité de Educación, se ha invitado a asociados, hijos de asociados y consumidores financieros en general a participar en estos eventos de capacitación. Es importante destacar que estas capacitaciones se realizan tanto en áreas urbanas como rurales, donde la Cooperativa tiene puntos de atención financiera.

La Cooperativa prioriza la contratación de bienes y servicios de la comunidad en la que presta sus servicios financieros. Esto significa que los procesos de adquisición se llevan a cabo en la

localidad donde se requiere el bien o servicio, lo que contribuye al desarrollo económico del sector mediante la contratación de proveedores locales.

Se estudian y conocen las necesidades de la comunidad a través de la información proporcionada por los consumidores financieros, con el objetivo de mejorar la prestación de nuestros productos y servicios financieros, así como la incorporación de nuevas operaciones. La Cooperativa realiza anualmente, por cuenta propia, una encuesta de satisfacción del consumidor financiero.

Además, es importante destacar que la Cooperativa contribuye a la comunidad mediante la generación de empleo y su aporte económico y social a sus asociados.

Estas acciones reflejan el compromiso de la Cooperativa con el desarrollo y bienestar de la comunidad, promoviendo la educación financiera, apoyando a proveedores locales y tomando en cuenta las necesidades de los consumidores financieros, con el objetivo de generar un impacto positivo en su entorno.

1.6 IMPACTO EN LA ECONOMÍA

El nuevo marco regulatorio, alineado a la Ley N.º 393 de Servicios Financieros, favorece los propósitos sociales de las cooperativas al acercarse a los sectores de medianos a bajos ingresos, lo que permite mejorar la cobertura de sus necesidades económicas.

La Cooperativa se caracteriza por los siguientes aspectos en su modelo de negocios:

- Los principales segmentos de mercado atendidos 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, incluyendo la cartera productiva agrícola en el caso del microcrédito.
- La gestión de riesgos cumple con las directrices regulatorias, aunque se prevé una mejora progresiva. Durante el año 2022, se inició la reorganización de la Unidad de Riesgos y se contrató una consultoría especializada para la capacitación e inducción del personal.

- La rentabilidad de nuestra cooperativa, al igual que en otras cooperativas, depende principalmente de los ingresos generados por nuestra cartera de clientes, ya que no contamos con otros ingresos operativos significativos. Es importante destacar que, en comparación con el sistema bancario, nuestra rentabilidad promedio puede ser inferior debido a nuestra menor escala y la variedad de productos y servicios financieros que los bancos suelen ofrecer.
- Al finalizar el año, la Cooperativa cuenta con 65 colaboradores, de los cuales 35 son mujeres y 30 son hombres, reflejando así las políticas y prácticas de equidad de género.
- A través de su plantel de funcionarios, la Cooperativa busca contribuir al bienestar social de sus familias y de la comunidad en general.
- Durante el año 2022, la Cooperativa contrató proveedores por un valor económico de Bs. 2.568.989, lo que demuestra su efectiva contribución a la economía tanto a nivel regional como nacional.

La Cooperativa mantiene resultados positivos en relación a la economía, brindando condiciones adecuadas de acceso a financiamiento y ahorro a sus asociados, clientes y consumidores financieros, mejorando así su situación económica. Además, genera empleo para sus colaboradores, cumple con los pagos establecidos por ley hacia el estado y los órganos reguladores, y fomenta una competencia saludable en el mercado de entidades financieras intermediarias

1.7 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.

➤ 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 2022 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.

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

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 2022, obtenida como resultado. El informe respectivo fue elaborado por una consultora especializada de forma independiente. Es importante tener en cuenta que el proceso de implementación y mejora del sistema es continuo y escalonado en cada gestión, teniendo en consideración las capacidades técnicas y económicas existentes. Como resultado de este proceso, hemos logrado lo siguiente:

- Los Órganos de Gobierno Corporativo han ampliado su visión respecto a las posibilidades de influir en la mejora del entorno y utilizan los indicadores de R.S.E. para la toma de decisiones.
- Contamos con objetivos sociales adecuadamente formulados, orientados a un desarrollo que preserve el equilibrio entre el crecimiento económico y el impacto social.
- Se ha fortalecido la perspectiva social de la Cooperativa y se ha mejorado la imagen institucional ante nuestros socios, clientes, usuarios, personal y la comunidad en general.
- La Alta Gerencia y sus respectivas áreas reconocen que los criterios de R.S.E. son transversales y deben integrarse en los procesos decisionales y operativos bajo su responsabilidad.
- Cada área organizativa es responsable de informar sobre el progreso de las actividades relacionadas con los objetivos de R.S.E. Además, se evitan acciones que puedan dañar el medio ambiente y/o vulnerar los derechos humanos.

La Responsabilidad Social Empresarial es un compromiso voluntario con la región basado en los principios del cooperativismo y nuestros propios valores, reflejados en nuestras políticas de trabajo. Consideramos que nuestra entidad está progresando en el cumplimiento de los compromisos asumidos en materia de Responsabilidad Social Empresarial, a pesar de competir en un mercado altamente competitivo, donde existen entidades bancarias de mayor tamaño, alcance geográfico y economías de escala.

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

Con el fin de cumplir con la implementación de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.), la Cooperativa "San Roque R.L." ha desarrollado sus actividades de acuerdo con sus Políticas y Reglamento de Función Social R.S.E. En este sentido, se ha establecido un canal regular para llevar a cabo acciones sociales que involucran a todos los miembros de la entidad, desde los Asociados hasta los Funcionarios, a través del Consejo de Administración.

Es importante destacar que el área directamente responsable de centralizar los procesos más relevantes en esta temática es la Subgerencia Comercial. Dentro de esta área, existe un cargo específico denominado Encargado de Marketing y Responsabilidad Social Empresarial, cuyas responsabilidades incluyen la gestión de la función social y R.S.E. de la Cooperativa. Además, en la Gestión 2019 se ha reformado y homologado el nuevo Estatuto Orgánico, que establece la creación del Comité de Responsabilidad Social Empresarial y el Comité de Apoyo a la Colectividad como parte de la estructura organizacional de la Cooperativa. Estos comités colaboran en la gestión interna relacionada con la R.S.E., mediante reuniones periódicas y programas operativos específicos.

Adicionalmente, la Cooperativa ha implementado normativa interna para abordar 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.
MEDIO AMBIENTE	✓ Menor uso de material: adopción de conciencia medioambiental en funcionarios

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

4.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

Las entidades de intermediación financiera tienen la responsabilidad de ser transparentes y rendir cuentas ante la sociedad en general, respecto a sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. También es importante informar sobre las medidas tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

En el caso de nuestra Cooperativa, nos comprometemos a mantener una comunicación efectiva con la sociedad, difundiendo e informando sobre nuestros impactos. Para ello, hemos establecido diversos canales de comunicación, entre los cuales se incluyen:

- **Publicación y divulgación de la Memoria Anual:** En este informe, publicamos el mensaje del presidente del Consejo de Administración sobre el desempeño socioeconómico de la Cooperativa, así como los estados financieros y las notas a los mismos, que cuentan con el dictamen del auditor externo. Es importante destacar que nuestra Cooperativa presenta los estados financieros sin ninguna salvedad.
- **Asambleas de Asociadas/os ordinarias y/o extraordinarias:** Durante estas asambleas, brindamos informes detallados de acuerdo al orden del día, permitiendo una rendición de cuentas transparente y completa.
- **Publicaciones en nuestra página web:** Utilizamos nuestra página web para difundir información relevante dentro del marco normativo y estratégico.
- **Atención personalizada:** Nuestro personal se compromete a brindar un trato personalizado a nuestras asociadas/os, clientes, usuarios y público en general, ofreciendo información sobre nuestros productos y servicios. Además, cumplimos con la normativa vigente al contar con canales de Puntos de Reclamo en todos nuestros puntos de atención financiera, cuando corresponda.
- **Evaluación externa de Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.):** Hemos contratado servicios profesionales de consultoría para realizar una evaluación imparcial del marco de R.S.E. de la Cooperativa. Esta evaluación, presentada en un informe, nos proporciona información valiosa que nos ayuda en la gestión interna de R.S.E. y nos permite mejorar nuestra calificación en futuras evaluaciones.

En resumen, estamos comprometidos con la transparencia y el rendimiento de cuentas, y utilizamos una variedad de canales de comunicación para difundir e informar sobre nuestros impactos y acciones relacionadas con la R.S.E.

4.2 TRANSPARENCIA

La Cooperativa se esfuerza por comunicar de manera clara, precisa, oportuna y completa sus decisiones y actividades que tienen un impacto en la sociedad y el medio ambiente, con el objetivo de promover la transparencia. A continuación, se presenta la información relevante:

- La Misión y Visión de la Cooperativa se encuentran publicadas en diversos documentos institucionales, disponibles para su divulgación entre los asociados, clientes, usuarios y el

público en general. Además, esta información se encuentra accesible en nuestra página web.

- La Cooperativa ha logrado importantes avances en cuanto a su responsabilidad con la sociedad. Hemos implementado criterios de equidad de género y hemos trabajado en la inclusión de las comunidades rurales. También hemos adoptado medidas relacionadas con el cuidado del medio ambiente, como evitar el uso excesivo de materiales contaminantes y promover el adecuado manejo de desechos. Si bien estos esfuerzos no han generado daños significativos al medio ambiente, contamos con un informe de Balance Social que muestra cómo nos alineamos con los objetivos de Función Social.
- Reconocemos que nuestras políticas, decisiones y actividades pueden tener impactos conocidos y probables en la sociedad. Estos aspectos también se presentan en el informe de Balance Social. Sin embargo, estamos trabajando en el desarrollo de indicadores complementarios de impacto social, los cuales requerirán de metodologías especializadas para su medición precisa.
- En resumen, la Cooperativa se compromete a mantener una comunicación clara y transparente sobre sus acciones y sus impactos en la sociedad y el medio ambiente. A través de diferentes canales, difundimos la información relevante y trabajamos en el desarrollo de indicadores más precisos para evaluar nuestro desempeño social.

4.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO

La Cooperativa se rige por un comportamiento organizacional ético, fundamentado en principios y valores establecidos en su Código de Ética, Código de Conducta y Plan Estratégico Institucional (PEI). Estos documentos no solo cumplen con las Directrices Básicas para la Gestión de Buen Gobierno Corporativo, sino que también abarcan valores como el respeto hacia las personas y el medio ambiente. Nos comprometemos a minimizar el impacto de nuestras actividades y decisiones en todas las partes interesadas.

Como institución de naturaleza social, los principios del cooperativismo están presentes en todas nuestras planificaciones y actividades operativas. Además de cumplir con la normativa vigente, hemos desarrollado un conjunto de documentos que incluyen un Código de Ética, Código de Conducta, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y Reglamento Interno de Trabajo.

Durante el año 2022, no se ha registrado ningún caso que implique comportamientos generadores de conflictos con nuestros grupos de interés, a excepción de los reclamos presentados por los consumidores financieros a través de nuestro servicio de Punto de Reclamo. Sin embargo, nos complace informar que dichos reclamos han sido resueltos satisfactoriamente en primera instancia, sin mayores conflictos ni intervención de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

En resumen, la Cooperativa se compromete a mantener un comportamiento ético en todas sus acciones, cumpliendo con los principios del cooperativismo y respetando a todas las partes interesadas. Estamos enfocados en minimizar los impactos negativos y resolver cualquier conflicto de manera satisfactoria y oportuna.

4.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La Cooperativa da un gran valor al respeto y consideración de los intereses de sus grupos de interés, tal como se establece en su Código de Gobierno Corporativo. Para ello, se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificación objetiva y proporcional de las partes interesadas, de acuerdo con el nivel de involucramiento que se les atribuya.
- Respeto de los intereses de las partes interesadas o grupos de interés.
- Consideración de las inquietudes de las partes interesadas a través de las Asambleas de Asociados y otros medios establecidos para este propósito.
- Reconocimiento de los intereses y derechos legales de las partes interesadas.
- Evaluación de la relación entre los intereses de las partes interesadas, las expectativas de la Cooperativa y el desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación entre las partes interesadas y la entidad.
- La Cooperativa, en cumplimiento de la normativa vigente, ha tenido en cuenta a las partes interesadas definidas tanto por la norma de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como por su Código de Gobierno Corporativo. Esto nos permite tomar decisiones informadas y equilibradas, considerando los diversos intereses y perspectivas de nuestros grupos de interés.

⇒ Asociadas/os

⇒ Personal

⇒ Clientes y usuarios

⇒ Comunidad

⇒ Otros grupos de interés

4.5 RESPETO A LAS LEYES

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

- Cumple con los requisitos legales y normativos para operación y funcionamiento.
- Se mantiene informada de todas las obligaciones legales y normativas vigentes.
- Revisa periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.
- Actualiza periódicamente sus normativas internas alineadas a leyes y otras regulaciones vigentes en el sector y el país.

- 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.

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.

4.6 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.

5. CONCLUSIÓN GENERAL

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Roque" R.L., llevamos a cabo nuestras operaciones financieras desde el momento de nuestra fundación, con un enfoque centrado en los valores sociales y los principios fundamentales del cooperativismo. Nuestra planificación estratégica guía nuestras acciones y define nuestros objetivos sociales, lo que nos permite ofrecer nuestros servicios a sectores y familias de ingresos medios a bajos, tanto en áreas urbanas como rurales, donde la banca tradicional no solía llegar. Nuestro compromiso se orienta completamente hacia nuestros asociados, consumidores financieros, colaboradores y la comunidad en general.

A pesar de los desafíos que hemos enfrentado, como la reactivación económica y las alteraciones causadas por la pandemia, hemos logrado equilibrar el impacto social con el desempeño económico. Continuamos progresando y mejorando nuestra gestión en Responsabilidad Social Empresarial. Mediante la evaluación de nuestras acciones en función social y Responsabilidad Social Empresarial, hemos identificado tanto las áreas de mejora como nuestras fortalezas. Estos resultados nos brindan información valiosa para tomar decisiones futuras, permitiéndonos implementar mejoras continuas en nuestro objetivo social y enfocarnos en el bienestar de nuestros asociados/as, clientes, usuarios, la comunidad y el medio ambiente.

La Cooperativa mantiene firmemente su compromiso con la sostenibilidad, avanzando de manera progresiva y constante en nuestra función social y Responsabilidad Social Empresarial. Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible, buscando generar un impacto positivo en todos nuestros grupos de interés y contribuir al bienestar general de la sociedad.