

INFORME ELABORADO POR:



**CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL GESTIÓN 2023
COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO ABIERTA
"SAN ROQUE" R.L.**





Índice

ANTECEDENTES	01
CONTEXTO INSTITUCIONAL	03
Misión	05
visión	05
Objetivos de la cooperativa	06
MODELO DE CALIFICACIÓN	09
NB/ISO 26000	10
LEY 393 DE SERVICIOS FINANCIEROS	10
ETHOS Versión 3.3	11
CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO DE RSE	13
Evolución de las Prácticas- Distribución de las prácticas seleccionadas	15
Indicadores seleccionados en cada etapa	16
Rendimiento de las Dimensiones	17
RENDIMIENTO DE LAS DIMENSIONES	18
DIMENSIÓN: VISIÓN Y ESTRATEGIA	19
DIMENSIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN	22
DIMENSIÓN: SOCIAL	27
DIMENSIÓN: AMBIENTAL	34
ALINEAJE DE INDICADORES	39
ANEXO 2	40





1

ANTECEDENTES



A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. La RSE se está convirtiendo en uno de los mayores retos que deben enfrentar los sectores privado, público y la sociedad civil. Esto sustentado en las siguientes razones:

- **La creciente participación empresarial:** Ante el incremento de las privatizaciones a nivel mundial, y la reducción de la participación gubernamental como única instancia para asegurar el bienestar social, las empresas se enfrentan a un mayor nivel de impacto de responsabilidad social.
- **La Globalización:** El fenómeno de la globalización alcanza a todos los países y sus empresas, sin importar que estén listos o no para asumir los desafíos que la misma implica.
- **La Complejidad y los riesgos:** La gradual importancia de las expectativas sociales con respecto a las empresas, sitúa el tema de la competitividad en una posición y nivel bastante complejos.
- **Cumplimiento normativo:** No menos importante, a través de la Ley de Servicios Financieros Nº 393 conmina a todas las Instituciones de Intermediación Financiera, a la planificación, implementación, control, mejora continua y reporte de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.

El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera, el manejo transparente de su economía y con su impacto sobre el medio ambiente se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. En parte, esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones. En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas. Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- Su ventaja competitiva.
- Su reputación.
- Su capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios.
- Mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados.
- La percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera.
- Sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.



2

CONTEXTO INSTITUCIONAL



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Roque” R.L. es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, constituida bajo los principios básicos del cooperativismo; nace a la vida Institucional un 17 de Enero de 1963 en la ciudad de Sucre, capital de Bolivia, con personería jurídica otorgada por el Instituto Nacional de Cooperativas (INALCO), desde entonces hasta la actualidad la Cooperativa se encuentra dirigida por sus propios socios, quienes eligen, bajo el principio democrático de "un socio, un voto", a los Consejos de Administración y Vigilancia, al Tribunal Disciplinario o de Honor y Comité Electoral.

En marzo de 2005 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Roque” R.L., se adecuó a la normativa de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente denominada Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), logrando obtener su licencia de funcionamiento No. SB 03/2005 que la acredita como Cooperativa de Ahorro y Crédito de vínculo Abierto autorizada para realizar operaciones de intermediación financiera.

Con más de 55 años de experiencia la Cooperativa cuenta con un modelo de gestión gerencial orientado a un proceso de desarrollo con el objetivo de brindar excelencia y eficiencia en las operaciones, para contribuir a mejorar la calidad de vida mediante los servicios a las necesidades financieras de nuestros socios y clientes en Sucre y las áreas de influencia de nuestra red de agencias rurales y urbanas.

Las operaciones de intermediación financiera realizadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito, están bajo el control y supervisión de la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI), debiendo regirse por la Ley N° 393. Esta Ley reestructura el sistema financiero, y hace énfasis en la inclusión financiera definiendo objetivos de función social para las entidades del sistema financiero.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito también se rigen por la Ley General de Cooperativas N° 356 del 10 de abril de 2013, Ley que resalta el papel de las Cooperativas en el desarrollo de la sociedad respetando los principios del cooperativismo y que tienen por finalidad promover actividades de producción y administración de servicios que contribuyan al desarrollo económico social del país.

Qué busca lograr la siguiente Misión y Visión:

VISIÓN Y MISIÓN

VISIÓN

Consolidarnos como la Cooperativa líder de la región, con expansión a nivel nacional, comprometidos con la eficiencia y seguridad en el desarrollo y entrega de servicios financieros de calidad, que enmarcados en un enfoque de sostenibilidad nos permitan contribuir al desarrollo de nuestra comunidad.

MISIÓN

Generar oportunidades para contribuir al desarrollo económico y social de nuestra comunidad, con la prestación de servicios financieros de calidad y prácticas de sostenibilidad.

Objetivos de la cooperativa

Los objetivos que busca la Cooperativa son los siguientes:

Contribuir al mejoramiento social y económico de sus asociados, fomentando el ahorro, la solidaridad y la ayuda mutua mediante el aporte de esfuerzos y recursos económicos. Asimismo, promover la aplicación de elementos técnicos innovativos para el desarrollo de la actividad financiera, conforme al marco legal previsto para las cooperativas por la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

La Cooperativa realizará sus actividades sociales y económicas y los actos que realice, en pro de sus objetivos, sobre la base de sus objetivos generales del cooperativismo y en particular, de los principios aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito como son:

- Libertad para asociarse, permanecer y retirarse
- Control y participación democrática sobre las bases de igualdad y equidad
- Ausencia de discriminación religiosa, política, social, racial o económica, nivel cultural, sexo o nacionalidad.
- Buenos servicios para todos los socios.
- Rentabilidad financiera y seguridad
- Educación social, cooperativa y técnica permanente para asociados, dirigentes y administradores de la cooperativa.
- Integración económica y social del sector cooperativo
- Responsabilidad social
-

Para cumplir el cumplimiento del objetivo generar indicado, la cooperativa puede desarrollar las siguientes actividades:

- Fomentar el ahorro mediante operaciones permitidas por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y sus normas reglamentarias conexas.
- Recibir, mantener y utilizar ahorros en depósitos en las diferentes modalidades y dentro de los niveles permitidos por la Ley, de acuerdo con la reglamentación por la Cooperativa.
- Otorgar a sus socios préstamos el dinero, en forma individual preferentemente, para financiar actividades productivas, de comercio y servicios, de mejoramiento personal o familiar para satisfacer necesidades básicas según reglamentos aprobados por el Consejo de Administración.
- Movilizar recursos financieros y realizar las actividades autorizadas por la ley comidas de facilitar el cumplimiento de sus objetivos.
- Desarrollar de modo permanente actividades de educación cooperativa, social y técnica para la formación, instrucción y capacitación de los asociados, sus consejeros y empleados.
- Gestionar y obtener créditos de entidades nacionales y extranjeras para invertirlos directamente en actividades y objetivos de la cooperativa.
- Previa autorización de la ASFI buscar la integración con otras cooperativas de su clase a nivel local, regional, departamental o nacional, con el propósito de ofrecer mayores servicios o mejoras establecidos

Valores Corporativos

Los valores declarados de la cooperativa incluyen:

- **Honestidad.** Armonizar las palabras con los hechos actuando con rectitud y honradez, procurando el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal, obtenida por sí o por tercera persona.
- **Integridad.** Actuar de manera amable y ofrecer un trato correcto a todos los clientes internos y externos y socios de la cooperativa. Es un valor que significa que observamos una conducta honesta, veraz y libre de toda influencia ilícita.
- **Transparencia.** Garantizar el uso y aplicación adecuada y responsable de los recursos de la cooperativa presentando información de manera honesta, clara, precisa y puntual.
- **Respeto.** Cuidar de los intereses, derechos, espacios y tiempos que son del otro y que a su vez cada uno posee individualmente, respetar sin excepción alguna, la dignidad de la persona humana, los derechos que le son inherentes.
- **Confidencialidad.** No divulgar ninguna información sin autorización expresa; se refiere a la discreción y reserva que se debe aguardar sobre un evento concreto detectado durante un proceso. La información que se maneja en la cooperativa sólo puede ser conocida por personas autorizadas.
- **Compromiso.** Tener el firme propósito de realizar las gestiones necesarias para satisfacer las expectativas de nuestros asociados y asociadas (consumidores financieros) y clientes, cumpliendo con los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa.
- **Comunicación.** Mantener buenas relaciones humanas y laborales, recordando siempre que entender y hacerse comprender, facilita la convivencia.
- **Equidad.** Significa que aplicamos normas y políticas en forma sistemática y justa para asegurar un ambiente de trabajo libre de favoritismo abuso en el ejercicio de la autoridad y decisiones arbitrarias o caprichosas. También indica que ofrecemos tratamiento equitativo a las asociadas y asociados (consumidores financieros) clientes, funcionarios y con las diversas entidades con las cuales se interactúa.
- **Inclusión.** Significa que nos esforzamos por comprender, respetar y valorar a todas las culturas e individuos con diversidad. También implica la consideración de las opiniones de los demás y la habilidad para trabajar sin ningún perjuicio parcialidad u otras formas de discriminación.
- **Lealtad.** Consiste en actuar de buena fe, lo cual significa el mantener un carácter de conducta ética tanto en lo profesional, laboral, administrativo y en lo personal.
- **Imparcialidad.** Es deber de todos los miembros del Consejo de administración, vigilancia, Tribunal de honor, comités, comisiones, funcionarias y funcionarios de la cooperativa, mantener una conducta imparcial y equilibrada respecto de las asociadas y asociados, consumidores financieros, usuarios y clientes de los asuntos y cuestiones planteadas. Imparcialidad significa la ausencia de favoritismo o de parcialidad de cualquier índole con respecto a las partes o a los asuntos involucrados, y el compromiso de servir a las partes y no a una de ellas.

Principios Institucionales

Los principios básicos de ética personal, laboral, profesional y administrativa que deben guiar el desempeño de las asociadas y asociados, integrantes de los consejos de administración, vigilancia, Tribunal disciplinario o de honor, comités, comisiones, funcionarias y funcionarios de la cooperativa de ahorro y crédito abierta “San Roque” R.L. son los siguientes:

- No abusar de facultades de sus cargos: Ninguno de los integrantes de los consejos de administración, vigilancia, Tribunal disciplinario o de honor, comités, comisiones, ejecutivos, funcionarios y funcionarias de la Cooperativa deben abusar las facultades que confiere su cargo a cualquier nivel como para obtener beneficios personales de ninguna naturaleza.
- No denigrar ni abusar o desconsiderar el derecho ajeno injustamente: Los consejeros de administración vigilancia Tribunal disciplinario o de honor, comités, comisiones, ejecutivos, funcionarias y funcionarios de la cooperativa deben actuar de la manera más armoniosa y respetuosa posible. Por lo tanto, ninguno de ellos deberá asumir en el desempeño de sus funciones como una posición que tienda a denigrar a ningún miembro.
- No aspirar ni ostentar a cargos que no les corresponden: no es una conducta ética en el que un miembro de los consejos de administración, vigilancia, Tribunal de honor, comités, comisiones aspire y ocupe cargo gerencial o administrativo dentro de la cooperativa ni las funcionarias y funcionarios ocupen cargos en los órganos de administración y/o fiscalización.
- No influenciar con ideas negativas: los miembros de los consejos de administración vigilancia, Tribunal disciplinario o de honor, comités, comisiones, ejecutivos como funcionarios y funcionarias de la Cooperativa deben actuar de conformidad a las leyes de conducta ética profesional y laboral. Nunca deben usar ni promover la persuasión o disociación para influenciar con ideas negativas a un miembro o determinado grupo.
- Mantener lealtad y una buena imagen: todos los miembros de los consejos de la administración vigilancia Tribunal disciplinario de honor, comités, comisiones, ejecutivos, funcionarias y funcionarios de la cooperativa deben actuar de una manera profesional y con una actitud de responsabilidad. En ningún momento deberán involucrar y/o exponer a la Cooperativa en sus asuntos o negocios personales.
- En términos generales el personal que mantiene una buena conducta ética y alto nivel moral es respetado en su centro de trabajo, lo cual proyecta una buena imagen de la Cooperativa y de su personal directivo y administrativo.
- La reputación respecto a la integridad de la cooperativa en que en su más alto y valioso activo de la conducta de los funcionarias y funcionarios debe proteger este activo en forma permanente. Consecuentemente la cooperativa y su personal se comprometen a conducir sus negocios personales y aquellos realizados por cuenta de la cooperativa de acuerdo a los más altos estándares éticos.



3

MODELO DE CALIFICACIÓN

La Empresa GuiaRSE SR.L. desarrolla su modelo de calificación basado en tres herramientas de desarrollo estratégico para el Sistema de Gestión de RSE.

Están son; NB/ISO 26000, Ley 393 para su reglamento de RSE (Anexo 2; Anexos 2a y 2b) y finalmente los Indicadores ETHOS en su versión 3.3 emitido el 2022.

NB/ISO 26000

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

LEY 393 DE SERVICIOS FINANCIEROS

Considerando exclusivamente el Cap. II Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, que establece las disposiciones con que las Entidades de Intermediación Financiera deben cumplir con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

La norma determina lineamientos generales para la estructura de un Sistema de RSE, especificando lineamientos a ser considerados, requisitos, seguimiento, monitoreo y mejora continua.

Es importante indicar en esta parte, que los indicadores empleados para la calificación (ETHOS) se encuentran alineados con las matrices de impactos de RSE y Función Social, estos son; para la RSE el Anexo 2 y para la Función Social los Anexos 2a y 2b. De esta manera damos cumplimiento al Artículo 8 de la reglamentación de RSE “La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE, realizada por una empresa especializada que cuente con una metodología que mínimamente considere los indicadores establecidos en el Anexo 2 del presente Reglamento”.

ETHOS Versión 3.3

Los Indicadores Ethos son una herramienta de gestión que busca apoyar a las empresas en la incorporación de la sostenibilidad y la responsabilidad social en su estrategia de negocio, para que sea sostenible y responsable.

La herramienta se centra en evaluar cuánta sostenibilidad y responsabilidad social se ha incorporado en los negocios, ayudando a la definición de estrategias, políticas y procesos.

A pesar de proporcionar mediciones de desempeño en sostenibilidad y responsabilidad social, esta herramienta no propone medir el desempeño de las empresas o reconocer a las empresas como sostenibles o responsables.

Los Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables fueron desarrollados para estar al servicio de los negocios. Traen nuevas aplicaciones y funcionalidades, entre las cuales destacamos: total flexibilidad en la aplicación por parte de las empresas; generación de informes más próximos a la realidad empresarial, con datos orientados a las áreas funcionales, los cuales apoyarán efectivamente a la gestión; y mecanismos para planeamiento, posibilidad de compartir datos con las partes interesadas, monitoreo de compromisos y pactos de RSE/sustentabilidad y desarrollo de la sustentabilidad en la cadena de valor.

El instrumento considera cuatro dimensiones en concordancia con la Norma ABNT ISO 26000, a las Directrices para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad Global Reporting Initiative (GRI) y el Carbon Disclosure Project (CDP). Estas dimensiones son: VISIÓN ESTRATÉGICA, GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN, SOCIAL y AMBIENTAL.

Para su aplicación a la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) se aplicaron las cuestiones de profundidad, que consiste en cinco cuadros contiguos que representan la evaluación de las prácticas de cada indicador; así también se aplicaron las cuestiones binarias, que son preguntas con respuestas “sí” o “no” que orientan con claridad como escoger un estadio.

Para la adecuada medición, se consideró el tamaño de la empresa y los indicadores requeridos por la norma (RSE) y se seleccionaron 26 indicadores, organizados en las siguientes dimensiones:

DIMENSIÓN: VISIÓN ESTRATÉGICA

- Estrategias para la sustentabilidad- 01
- Propuesta de valor- 02
- Modelo de negocios- 03

DIMENSIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN

- Código de conducta- 04
- Gobierno Corporativo (empresas con capital abierto)- 05
- Participación de las partes interesadas- 07
- Reportes de sustentabilidad y reportes integrados- 09
- Prácticas anticorrupción- 12
- Participación en el desarrollo de políticas públicas- 14
- Sistema de gestión de proveedores- 17
- Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos- 18

DIMENSIÓN: SOCIAL

- Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH- 20
- Promoción de la diversidad y la equidad- 23
- Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)- 24
- Remuneración y beneficios- 26
- Compromiso con el desarrollo profesional- 27
- Relacionamiento con el consumidor- 31
- Impacto derivado del uso de productos y servicios- 32
- Gestión de impactos de la empresa en la comunidad- 34
- Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales-35
- Apoyo y desarrollo de proveedores- 36

DIMENSIÓN: AMBIENTAL

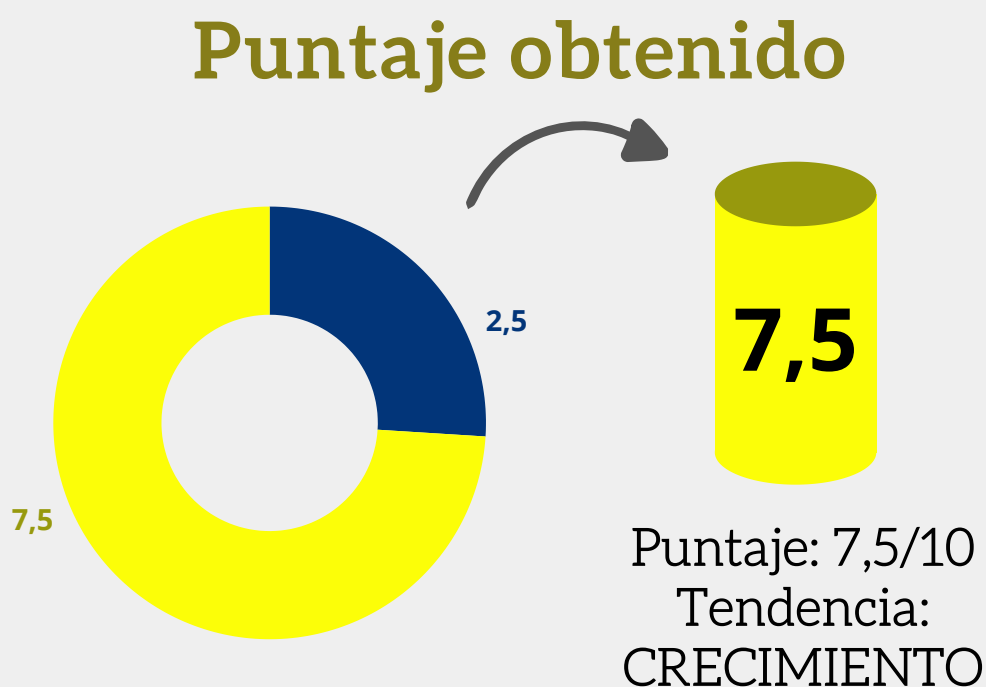
- Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático- 37
- Sistemas de gestión ambiental- 39
- Uso sustentable de recursos: materiales- 41
- Uso sustentable de recursos: Agua- 42
- Uso sustentable de recursos: Energía- 43



4 CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

A partir de la gestión 2018, la empresa GUIARSE S.R.L., viene monitoreando el desempeño del modelo de Gestión en RSE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Roque” R.L., se fue midiendo el incremento de sus prácticas de RSE, que de un tiempo a esta parte se convirtió en un referente en la región.

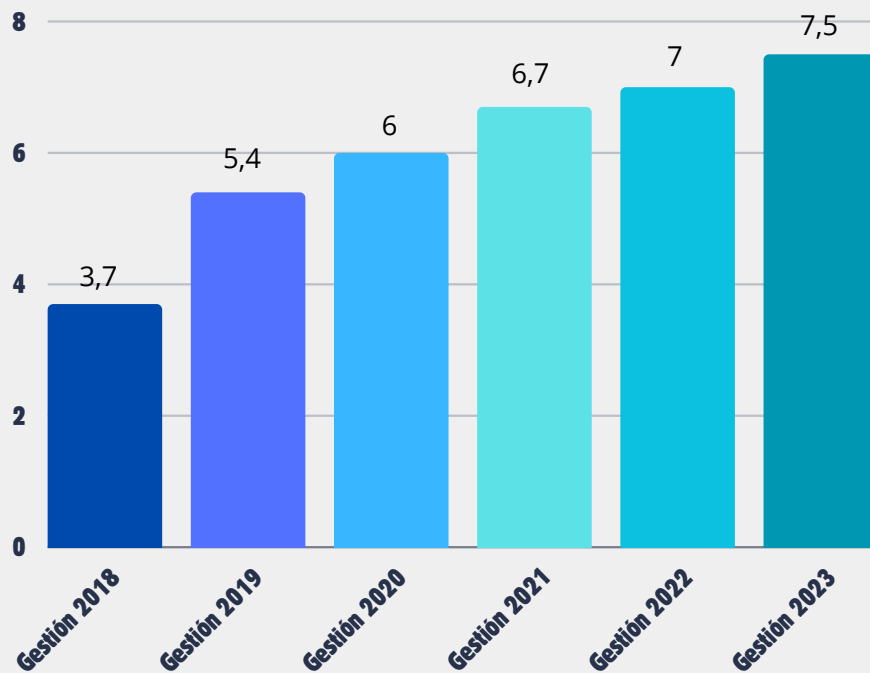
Se administro el instrumento de evaluación (ETHOS), una vez analizados los datos se obtuvo como resultado una CALIFICACIÓN DE 7,5 del desempeño general de su Sistema de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2023. Este grado se calcula por el promedio ponderado de su grado de indicadores.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “SAN ROQUE” R.L., va consolidando su sistema de gestión de RSE, la implementación de sus acciones mantiene concordancia con la estrategia empresarial y a su vez con la planificación estratégica de RSE propiamente dicha, así como el plan estratégico empresarial. La calificación obtenida debe ser analizada por el Comité de RSE de la Cooperativa, se debe evaluar las áreas involucradas que dinamizan o ponen en movimiento el sistema de gestión, para garantizar que se cumplan los objetivos estratégicos y operativos de trazados.

Gráfico 1

CALIFICACIONES OBTENIDAS



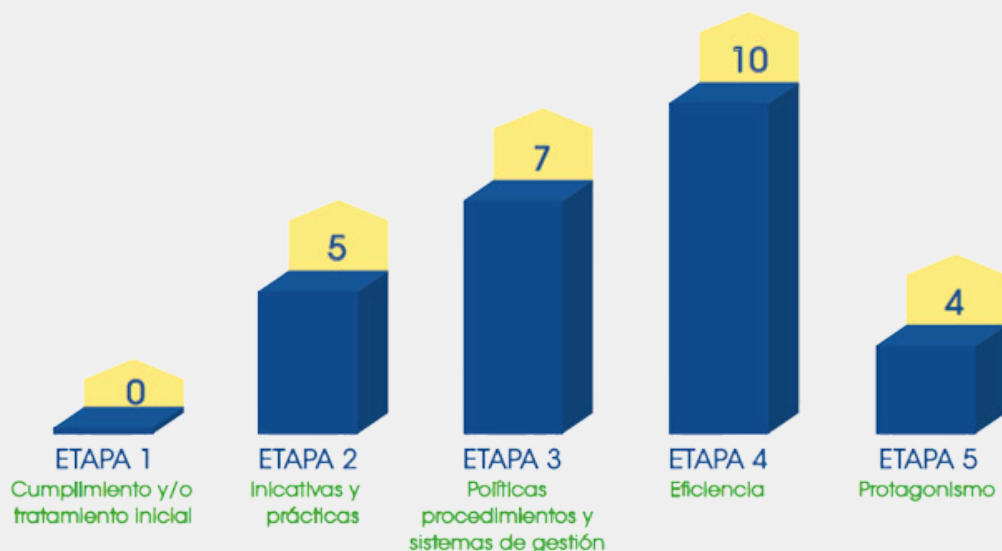
Pese a la dificultad económica y social, se puede evidenciar un crecimiento del sistema de gestión de RSE desde el año 2018 (gráfico 1).

Es importante que su comité de Educación y RSE, deban analizar los puntajes más bajos, para ser entendidos como una oportunidad de mejora, este programa de acción le debe permitir un crecimiento exponencial de su sistema.

Evolución de las Prácticas- Distribución de las prácticas seleccionadas

Las prácticas de negocios se organizan en etapas de madurez que van desde 1 hasta 5. El siguiente cuadro (gráfico 2) muestra los 26 indicadores que fueron seleccionados en cada etapa de evaluación.

DISTRIBUCIÓN DE INDICADORES



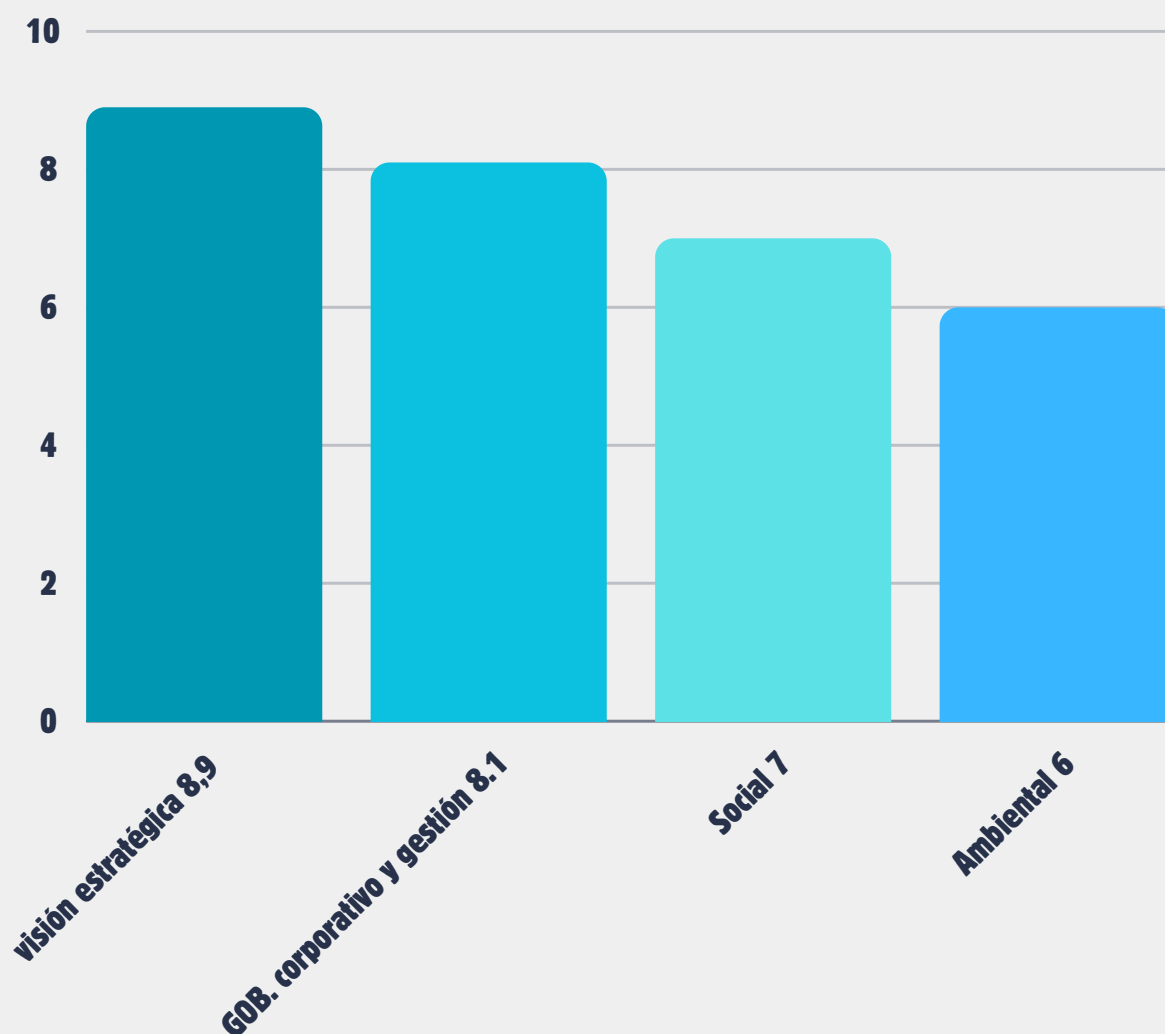
	ETAPA 1 CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL En relación con el tema, la empresa cumple con la legislación, cuando es pertinente, y/o trata el tema de una manera incipiente.	
	ETAPA 2 INICIATIVAS Y PRÁCTICAS En relación con el tema, la empresa desarrolla iniciativas e implementa las prácticas actuales.	• Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH- 20 • Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales- 35 • Apoyo y desarrollo de proveedores- 36 • Uso sustentable de recursos: Agua- 42 • Uso sustentable de recursos: Energía- 43
	ETAPA 3 POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN En relación con el tema, la empresa adopta políticas formalizadas e implementa procesos de promoción de valores.	• Participación de las partes interesadas- 07 • Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos- 18 • Promoción de la diversidad y la equidad- 23 • -Impacto derivado del uso de productos y servicios- 32 • Gestión de impactos de la empresa en la comunidad- 34 • Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático- 37 • Uso sustentable de recursos: materiales- 41
	ETAPA 4 EFICIENCIA En relación con el tema, la empresa mide los beneficios de su gestión y los considera en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos (incluida la cadena de valor).	• Estrategias para la sustentabilidad- 01 • Propuesta de valor- 02 • Modelo de negocios- 03 • Código de conducta- 04 • Reportes de sustentabilidad y reportes integrados- 09 • Participación en el desarrollo de políticas públicas- 14 • Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)- 24 • Remuneración y beneficios- 26 • Relacionamiento con el consumidor- 31 • Sistemas de gestión ambiental- 39
	ETAPA 5 PROTAGONISMO En relación con el tema, la empresa se constituye en un referente influenciador para sus partes interesadas, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la RSE en la sociedad y la comunidad.	• Gobierno Corporativo (empresas con capital abierto)- 05 • Prácticas anticorrupción- 12 • Sistema de gestión de proveedores- 17 • Compromiso con el desarrollo profesional- 27

Rendimiento de las Dimensiones

El grado de cada Dimensión se calcula por medio del promedio ponderado de los grados de los indicadores de ese nivel. Presentamos como comparación el puntaje promedio de empresas que respondieron a la misma selección de indicadores.

El gráfico 3, nos indica el desempeño individual por cada una de las dimensiones, siendo la VISIÓN ESTRATÉGICA y el GOBIERNO CORPORATIVO; donde concentran las mayores acciones que la Cooperativa ha desarrollado.

Gráfico 3

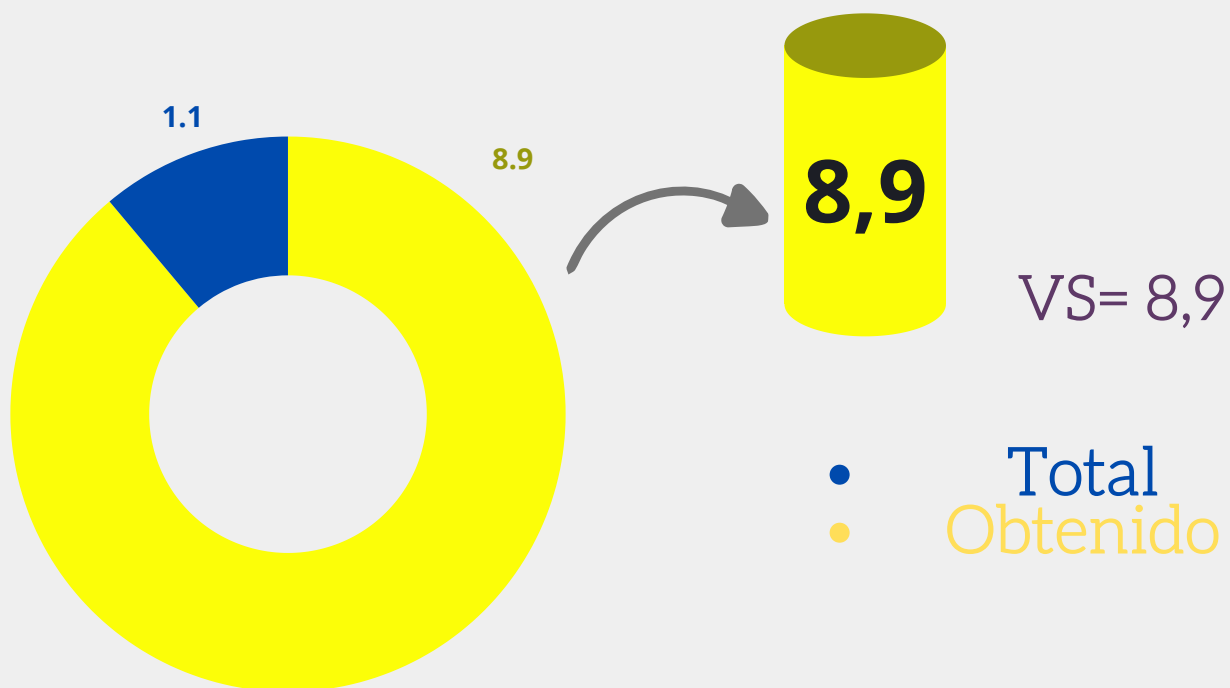




5

RENDIMIENTO DE
LAS DIMENSIONES

DIMENSIÓN: VISIÓN Y ESTRATEGIA



INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Estrategias para la sustentabilidad	4	8.5
Propuesta de Valor	4	8.3
Modelo de Negocios	5	9.2

Estrategias para la sustentabilidad. Se trata de la incorporación, tanto en las estrategias como en la planificación, de aspectos relacionados a la RSE/sustentabilidad. A continuación, sugeriremos algunas actividades que podrán mejorar el desempeño de su sistema de Gestión en RSE[1].

- La Cooperativa, debe incluir intereses de otros públicos, además de los accionistas y clientes, en su planeamiento estratégico.
- La cooperativa, debe realizar estudios de impacto socioambiental y los considera en su planeamiento estratégico.
- Las estrategias de sustentabilidad de la cooperativa deben tener como objetivo aumentar la eficiencia en el uso de recursos naturales y reducir impactos socioambientales.
- La cooperativa, debe identificar las oportunidades relacionadas a los impactos socioambientales de corto mediano y largo plazo.
- La cooperativa, debe tener procedimientos de gestión de esas oportunidades que son monitoreadas periódicamente.
- Incluir la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante su integración en sistemas, políticas, procesos y comportamiento para la toma de decisiones.
- Convertir las prioridades de acción sobre materias fundamentales y los asuntos en objetivos alcanzables de la organización con estrategias, procesos y tiempos definidos. Los objetivos deberían ser específicos y medibles o verificables. Los aportes de las partes interesadas pueden constituir una valiosa ayuda en este proceso. Los planes detallados para el logro de objetivos, incluidas las responsabilidades, los plazos, los presupuestos y los efectos en otras actividades de la organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de los objetivos y las estrategias para su logro.

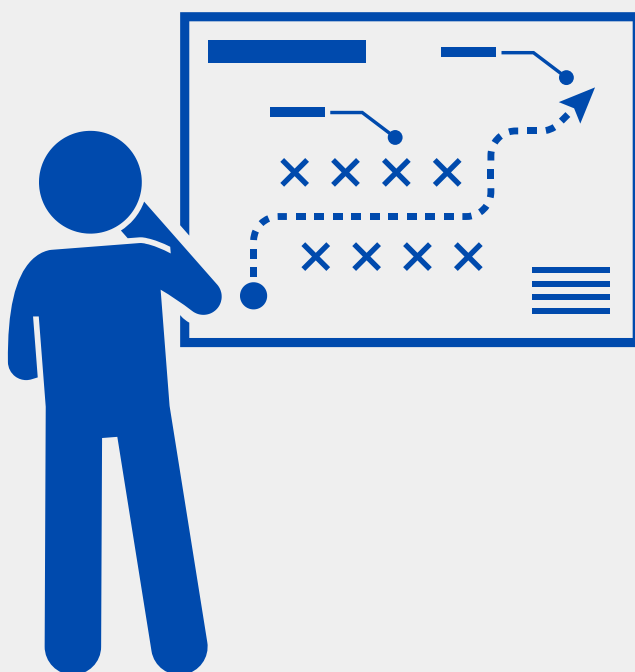
Propuesta de valor. Se trata de incorporar la RSE/ Sustentabilidad como diferencial competitivo de la empresa, o sea como un atributo que esté presente en los productos y/o servicios ofrecidos, que los torne únicos y superiores a aquellos producidos por sus principales competidores.

- El reposicionamiento y promoción de nuevos productos incluye otros atributos de sustentabilidad.
- Las encuestas de satisfacción indican una buena evaluación por parte de los consumidores/clientes de esos servicios o productos.
- Publicar o dar a conocer las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

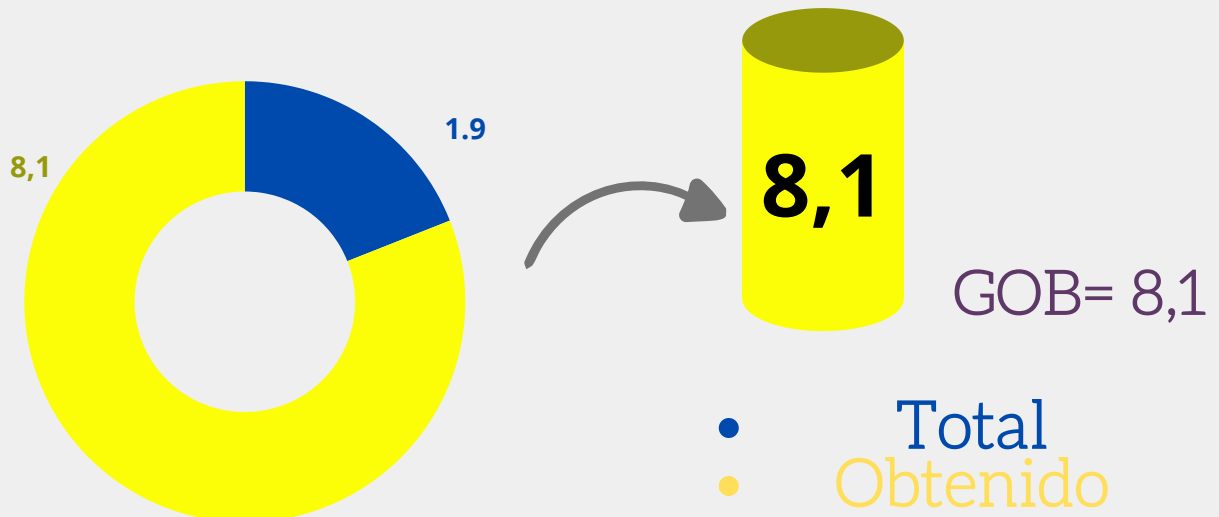
[1] A partir de este momento y por una convención de mejor entendimiento, las actividades sugeridas por indicador serán descritas en color azul y las sugerencias provenientes de la NB/ ISO 26000 será descrita en verde.

Modelo de negocios. Se trata de la integración de los atributos de sustentabilidad en los procesos de gestión de empresa y en su modelo de negocios. Esta acción no se restringe sólo a la selección de insumos, sino también a la medida en que los incluye en la cadena de valor con vistas a promover la conciliación del lucro con la generación de valor para la comunidad.

- La cooperativa, debe dar preferencia a la compra de insumos y/o servicios ambientalmente legales.
- La cooperativa, debe dar preferencia a la compra de insumos y/o servicios socialmente responsables
- La cooperativa, debe realizar el análisis del ciclo de vida de sus productos y servicios.
- La cooperativa, debe poseer un mapeo de sus impactos socioambientales considerando su cadena de suministro.
- La cooperativa, debe considerar de manera sistemática las tendencias vinculadas a la sustentabilidad que pueden redefinir su mercado o modelo de negocios.
- RSE/ sustentabilidad son factores condicionantes para el crecimiento económico de la cooperativa.
- La cooperativa, debe cuantificar la reducción de costos obtenida por medio de las iniciativas de mitigación de impactos sociales y ambientales de productos y servicios.



DIMENSIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN



INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Código de conducta	4	8.91
Gobernabilidad corporativa	5	10
Dialogo y compromiso con los públicos estratégicos/ partes interesadas	3	7.1
Reporte de sustentabilidad y reportes integrados	4	8.08
Prácticas anticorrupción	5	8
Participación en el desarrollo de políticas públicas	4	7.5
Sistema de gestión de proveedores	5	8
Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos	4	7

Gobierno Corporativo y Conducta

Son los principales orientadores de una organización, responsables de dirigir la atención de todos y de cada uno a los objetivos comunes de la empresa y su responsabilidad con la sociedad.

Código de conducta. Reúne las normas de comportamiento adoptadas por la empresa. Debe ser formalizadas y difundidas en su esfera de influencia. Cumplimiento promueve y consolida un posicionamiento ético.

- La cooperativa, debe incluir a sus empleados en la elaboración y revisión de su código de conducta.
- La cooperativa, debe verificar periódicamente la adopción de los principios de conducta por parte de sus empleados.
- La cooperativa, debe poseer un procedimiento de divulgación periódica de comportamientos ejemplares (buenos ejemplos).
- El fomento y la promoción del cumplimiento de sus normas de comportamiento ético.
- La prevención o resolución de conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético.
- El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento, apoyar y reforzar el comportamiento ético.
- El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias.

Gobernabilidad corporativa. Sistema de toma de decisiones para la consecución de los objetivos organizacionales, en coherencia con los principios de RSE/ Sustentabilidad.

- La cooperativa, debe contar con evidencias que avalan los impactos sociales y ambientales en el proceso de toma de decisión.
- La cooperativa, debe publicar reportes financieros siguiendo pautas internacionalmente reconocidas
- La Cooperativa, debe evaluar periódicamente sus procesos de gobierno, ajustándolos, de acuerdo con el análisis y comunicando los cambios a toda la empresa.

Dialogo y compromiso con los públicos estratégicos/ partes interesadas. Proceso que comprende la identificación de las partes interesadas, establecer con ellas un diálogo que contribuya a facilitar su participación en el proceso de mejora de la conducta de la empresa.

- La cooperativa identifica sus principales partes interesadas para planear mejor su comunicación o iniciar una forma de participación.
- La cooperativa realizó una priorización de las principales partes interesadas.
- La cooperativa mantiene un sistema de registros de demandas y quejas (Ej. Punto de reclamo) y un control sobre el tratamiento de cada asunto.
- Incrementar el entendimiento por parte de la organización de las consecuencias probables que sus decisiones y actividades puedan tener en determinadas partes interesadas.
- Determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización y determinar cómo disminuir cualquier impacto negativo.
- Determinar si las declaraciones de la organización respecto de su responsabilidad social se perciben como creíbles.
- Ayudar a la organización a revisar su desempeño, con el fin de mejorar.
- Reconciliar los conflictos que impliquen sus propios intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad como un todo.
- Abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general.

Rendición de cuentas

Es uno de los principios fundamentales de la RSE/ Sustentabilidad (accountability), por medio del cual la empresa informa y se responsabiliza de los impactos negativos que produce sean de naturaleza económica, social, ambiental o de naturaleza ética.

Reporte de sustentabilidad y reportes integrados. Es la comunicación de información acerca del desempeño ambiental, social, económico y de gobernabilidad. Siendo estos transparentes y equilibrada, debiendo mostrar el vínculo existente entre la empresa y los principios de RSE/ sustentabilidad en lo que atañe a la generación de valor del negocio.

- La cooperativa, debe contar con un proceso de diálogo y participación del público interno y externo en la definición de los temas que deben ser abordados en su relato de sustentabilidad.
- La cooperativa, debe poseer un proceso formal de recolección de datos que es alimentado por las diversas áreas.
- Los datos recabados y utilizados para el reporte de sustentabilidad, deben ser analizados por la alta administración de la cooperativa.
- La cooperativa, debe realizar la lectura crítica del reporte de sustentabilidad buscando oportunidades de mejora para el próximo ciclo de reporte.
- Reuniones y conversaciones con partes interesadas.
- Comunicación con partes interesadas en asuntos específicos o proyectos de responsabilidad social. Cuando sea posible y adecuado, dicha comunicación debería involucrar el diálogo con las partes interesadas.

- Comunicación entre la dirección y empleados o miembros de la organización para elevar la toma de conciencia general y el apoyo a la responsabilidad social y las actividades relacionadas. Dicha comunicación generalmente es más eficaz cuando incluye diálogo.
- Actividades en equipo enfocadas a la integración de la responsabilidad social en toda la organización.

Prácticas anticorrupción

La violación a las normas vía la corrupción va a contramano del comportamiento ético, principio fundamental cuya obediencia es imprescindible para sustentar relaciones legítimas y de una sana productividad por parte de las organizaciones.

Prácticas anticorrupción. Trata de mecanismos y procesos que buscan identificar y evitar las prácticas de corrupción.

- La cooperativa, debe capacitar a sus empleados sobre los temas de integridad.
- La cooperativa, debe difundir la política a sus empleados, y ofrece un mecanismo de denuncias, que garantiza el anonimato del denunciante.
- La cooperativa, debe poseer procedimientos de consulta regular sobre chequeo de antecedentes legales sobre actos de corrupción antes de contratar a un proveedor.
- Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción.
- Aumentar la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla.
- Alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias.

Participación Política Responsable

Las empresas y el Gobierno siempre han mantenido vínculos fuertes. Se trata de transparentar y dar a conocer la relación de ese vínculo recíproco que produce, buscando la mayor transparencia para que sea posible exponer la dinámica de los intereses que se ponen en juego.

Participación en el desarrollo de políticas públicas. Es fundamental que la empresa y la sociedad, participen en el proceso de elaboración e implementación de políticas públicas y que acompañen de cerca la conducción de esos procesos por parte del poder público.

- La cooperativa, debe participar de iniciativas junto con el poder público.
- La cooperativa, debe participar regularmente de iniciativas del poder público, sea en la esfera nacional, provincial o nacional.

- La cooperativa, debe dar transparencia a su actuación junto al poder público.
- Formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés.
- Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política.
- Establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización.

Sistemas de Gestión

Los sistemas de gestión apoyan a la empresa en lo que se refiere a la administración y al control de actividades que realizan día a día.

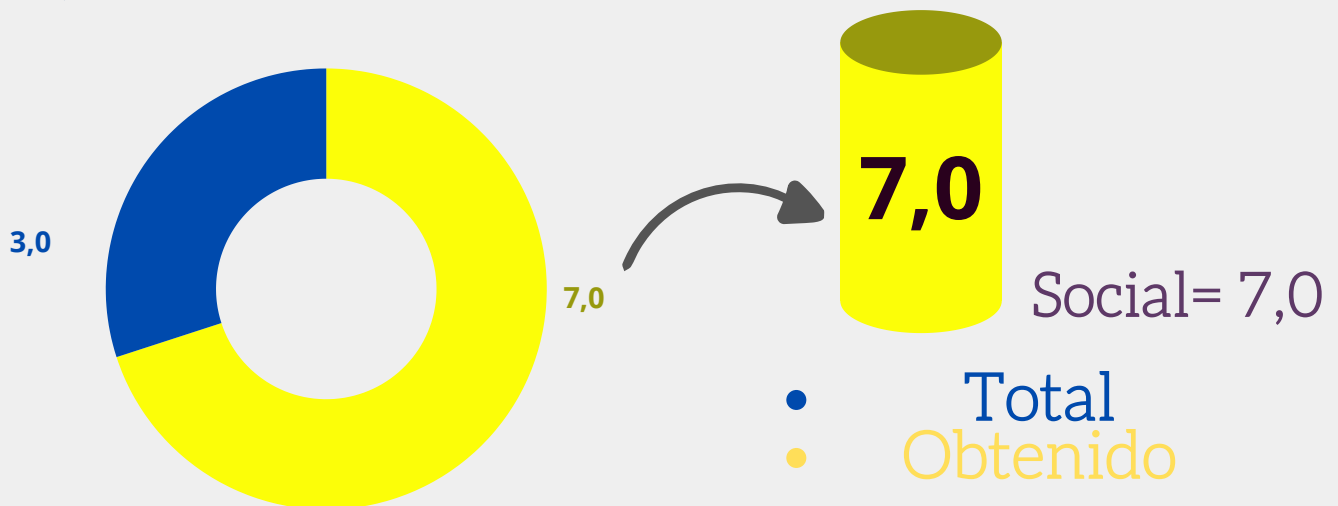
Sistema de gestión de proveedores. El sistema de Gestión de Proveedores consiste en un conjunto de mecanismos establecidos por la empresa para asegurar que el comportamiento de sus proveedores esté alineado a sus principios de RSE/ Sustentabilidad.

- La cooperativa, debe contar con un mapeo de sus proveedores, conociendo los más críticos
- La cooperativa, debe contar con cláusulas socioambientales en los contratos con proveedores.
- La cooperativa, debe contar con cláusulas específicas en su código de conducta sobre la relación con proveedores.
- La cooperativa, debe solicitar una autoevaluación de los proveedores con relación a criterios socioambientales.
- Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social.
- Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti competencia al hacerlo.

Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos. Está dirigido a la adopción de medidas preventivas que mitiguen o reparen los impactos socio ambientales causados, se hace necesaria la implementación de mecanismos que faciliten el conocimiento y ofrezcan un diagnóstico sobre el cual operar.

- La cooperativa, debe evaluar cómo sus actividades pueden impactar en la sociedad en los aspectos económicos, sociales y ambientales.
- La cooperativa, debe buscar informaciones externas (relevamiento de medios, entre otras) para auxiliar en la identificación de sus impactos.
- La cooperativa, debe utilizar los resultados de las evaluaciones y el conocimiento sobre el negocio, para la toma de decisión.

DIMENSIÓN: Social



INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH	3	6
Promoción de la diversidad y la equidad	3	6
Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)	4	7,7
Remuneración y beneficios	4	7,87
Compromiso con el desarrollo profesional	5	9,05
Relacionamiento con el consumidor	4	8,4
Impacto derivado del uso de productos y servicios	3	6
Gestión de impactos de la empresa en la comunidad	3	6,1
Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales	3	6,5
Apoyo y desarrollo de proveedores	3	5,9

Derechos Humanos.

Las empresas, además de los gobiernos son responsables de la garantía y el respeto de los Derechos Humanos. Ese respeto, que no se limita al cumplimiento legal, se aplica a todas las relaciones de la empresa. En ese entendido, se torna fundamental que la empresa establezca políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos y prevengan cualquier violación de estos.

Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH. Este tipo de monitoreo requiere el conocimiento de los impactos que generan los negocios de la empresa y su relación con las normas de Derechos Humanos.

- La cooperativa, debe asegurar de no practicar discriminación contra empleados, clientes, terceros o cualquier otra parte interesada, con la cual desarrolla relaciones, incluyendo a la comunidad del entorno.
- La cooperativa, debe analizar sus impactos potenciales y reales en derechos humanos.
- La cooperativa, debe evaluar la vulnerabilidad de la comunidad del entorno en derechos humanos.
- La cooperativa, debe poseer conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa, como, por ejemplo, impactos en la salud y bienestar de empleados, terceros o comunidades vecinas.
- La cooperativa, debe tratar las cuestiones de los derechos humanos en sus 3 dimensiones: prevenir, respetar y remediar.
- La cooperativa, debe prohibir la complicidad directa o indirecta, ventajosa y silenciosa con actos de no respeto de los derechos humanos.
- Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos;
- Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización;
- Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque, y
- Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Acciones Afirmativas

A fin de lograr condiciones legítimas y fundamentales para todos los trabajadores, se debe adoptar acciones afirmativas, que se traduce en no permitir cualquier tipo de discriminación en la selección del personal, el acceso al entrenamiento, la remuneración, la evaluación y promoción de sus empleadas. Se debe ofrecer igualdad de oportunidades a todas las personas, independientemente de su sexo, raza, edad, origen, orientación sexual/ identidad de género, religión, condición física, condiciones de salud, etc., y se debe prestar especial atención a miembros de grupos que generalmente sufren discriminación en la sociedad.

Promoción de la diversidad y la equidad. La promoción de la equidad y la diversidad en el mundo del trabajo fundamental. Por lo tanto, se debe contar con mecanismos eficaces y adecuados para evitar cualquier tipo de discriminación y promover la diversidad en sus cuadros funcionales.

- La cooperativa, debe cumplir los porcentajes determinados por la ley para la contratación de personas con discapacidad.
- La cooperativa, debe contar con acciones, e iniciativas puntuales de comunicación antidiscriminación con empleados.
- La cooperativa, debe mapear los procedimientos de reclutamiento, selección y eliminación de cualquier acción contraria a la promoción de la diversidad, inclusive para liberados del sistema penitenciario.
- La cooperativa, debe mapear los procedimientos de promoción y movilidad interna y eliminó cualquier acción contraria a la promoción de la diversidad.
- Facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible.
- Unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento.

Prácticas Laborales

La generación de empleo e igualmente, el pago de salarios y otras remuneraciones relacionadas con su ejecución son contribuciones económicas y sociales muy importantes de toda organización. El trabajo significativo y productivo constituye un elemento esencial para el desarrollo humano. Su ausencia comporta la causa primordial de los problemas sociales.

No sin razón es que las prácticas laborales causan un gran impacto en lo que hace al respeto del estado de derecho y al sentido de justicia presente en una sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la consolidación de la justicia, la estabilidad y la paz social. La importancia del empleo para el desarrollo humano está universalmente aceptada. Como empleadores, las organizaciones contribuyen con uno de los aciertos objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, a saber, la mejora de la calidad de vida mediante el trabajo digno, el pleno empleo y el empleo seguro.

Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial). La empresa debe adoptar criterios que orienten la relación de la organización con empleados de diferentes tipos de vínculos laborales.

- La cooperativa, debe exigir a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.
- La cooperativa, debe asistir a sus tercerizados en el reconocimiento de las obligaciones laborales por parte de sus contratantes
- La cooperativa, debe resaltar entre sus valores el compromiso con relaciones de trabajo decentes y justas.
- No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado.
- Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere.

Desarrollo humano, beneficios y entrenamiento

La preocupación por el futuro de los empleados no recae solamente sobre ellos. La empresa por su parte debe tener significativa participación en los momentos de su vida profesional, ofreciendo a sus empleados capacitación con vistas a su desarrollo, no solamente en el momento en que colaboran con ella, sino también para contribuir con el legado que adquirieran a lo largo de sus carreras.

Remuneración y beneficios. Deben ser implementadas por la empresa políticas de remuneración y beneficios que busquen valorizar las competencias potenciales de sus funcionarios.

- En los últimos años, aumentó el menor salario de la cooperativa en relación con el salario mínimo vigente.
- La cooperativa, debe evaluar el desempeño de los empleados de manera sistemática, por lo menos una vez al año.
- La cooperativa, debe tener metas para disminuir la variación proporcional entre el mayor y menor salario.
- Libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva
- Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada.

Compromiso con el desarrollo profesional. La empresa debe invertir en capacitación y desarrollo profesional de los empleados.

- La cooperativa, debe ofrecer programas que contribuyen a la erradicación del analfabetismo.
- La cooperativa, debe contar con una política transparente y consolidada de becas de estudios.
- La cooperativa, debe contar con un diagnóstico de las competencias desarrolladas por sus empleados y ofrece formación relacionada a la necesidad de desarrollo de cada uno.
- Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
- Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.

Cuestiones relativas al consumidor

El relacionamiento de las empresas con los consumidores tiene a tornarse, cada vez más, una práctica transparente. Ella se inicia con el proceso de comunicación liderado por la empresa en el contexto de la admisión de un empleado. Ese contacto va, poco a poco, adquiriendo niveles mayores de complejidad, cuando como, por ejemplo, se enfrenta con las implicaciones que devienen de los impactos causados por el consumo de productos o servicios.

Relacionamiento con el consumidor. La empresa debe promover la calidad de la atención de consumidores y clientes, antes, durante y después de la venta o prestación del servicio. Ella debe implementar también la mejora de la confiabilidad, eficiencia, seguridad de los productos y servicios.

- La cooperativa, debe contar con un defensor del consumidor o función similar del consumidor/ cliente.
- La cooperativa, debe contar con un servicio de atención de consumidores/clientes con indicadores que impactan en los procesos de toma de decisión de la empresa.
- No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.
- Consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor.

Impacto derivado del uso de productos y servicios. La empresa debe conocer los impactos potenciales de sus productos o servicios y garantizar que sean seguros, y que se utilicen como corresponde. También debe orientar claramente su uso, para proteger sus consumidores y clientes.

- La cooperativa, debe realizar la evaluación del riesgo a la salud humana de productos y servicios antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y pone a disposición los resultados públicamente.
- La cooperativa, debe adoptar medidas que evitan que los productos se tornen inseguros posteriormente al uso de los consumidores, garantizando una forma de descarte segura y sin causar daños al medio ambiente.
- La cooperativa, debe asegurar que fueron retirados, en todos los productos que utiliza, químicos que son peligrosos o productos prohibidos, aunque aún estén en uso en el país.
- Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea.
- Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.

Gestión de impactos en la comunidad y su desarrollo

Es en el entorno de la comunidad donde la empresa actúa dónde se dan los mayores impactos de sus actividades. Esas comunidades, se encuentran cada vez más preparadas para buscar y exigir sus derechos. Por esa razón, es preciso que, al implementar sus estrategias las empresas entiendan las demandas de esos grupos, porque solo así, podrá atenderlos y apoyarlos.

Gestión de impactos de la empresa en la comunidad. Respeto a las normas y costumbres locales, teniendo una interacción dinámica y transparente con los grupos locales y sus representantes.

- La cooperativa, debe procurar responder a todos los reclamos y manifestaciones de la comunidad que son motivadas por sus impactos.
- La cooperativa, debe realizar estudios que muestran con la mayor comprensión posible sus impactos en las comunidades de entorno.
- La cooperativa, debe poseer iniciativas que buscan eliminar impactos negativos para la población del entorno causados por cualquier proceso de producción, productos o servicios provistos por la organización.
- En su código de conducta y/o en su declaración de valores, la cooperativa debe considerar a la comunidad del entorno como una parte interesada clave.
- La cooperativa, debe disponer de una política formalizada de relación con las comunidades del entorno de sus operaciones que la obliga a comunicar eventos críticos y cambios en la estructura de su operación.

- Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos.

Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales.

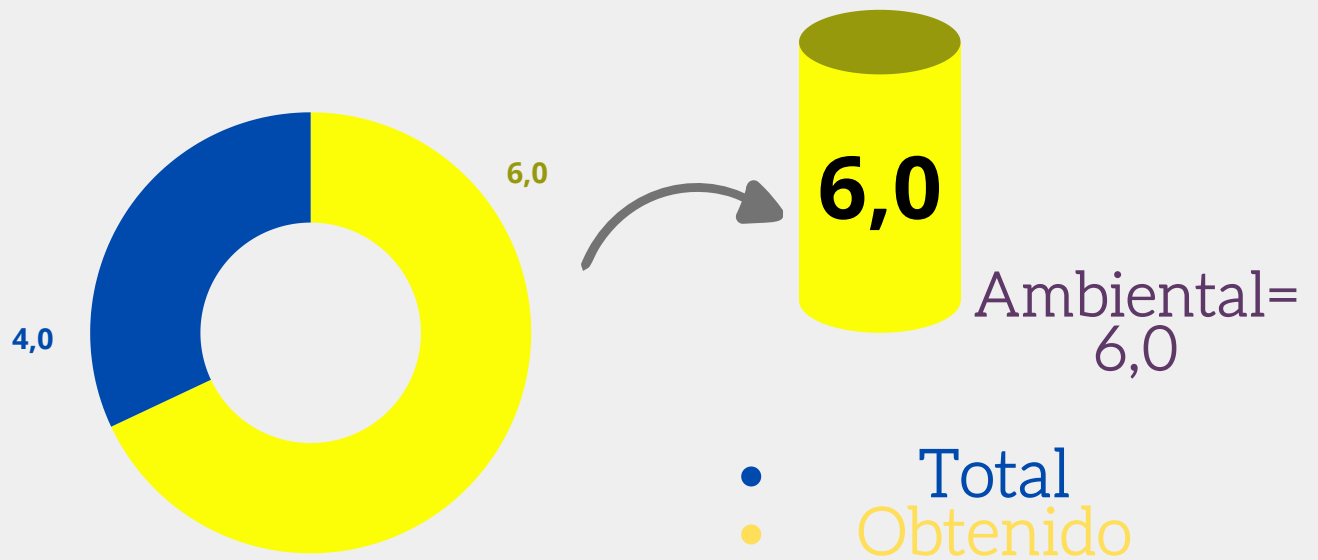
Participación de la empresa en cuestiones relacionadas a la comunidad, como modo de apoyar la solución de problemas sociales.

- La cooperativa, debe divulgar internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario e incentivando la participación de los empleados.
- La cooperativa, debe mantener un plan anual de inversiones sociales, aplicando criterios de selección y continuidad de proyectos de beneficio público.
- La cooperativa, debe divulgar sus proyectos en sus medios de comunicación, relatando los resultados obtenidos.
- Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local.
- Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo.
- Evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras.

Apoyo y desarrollo de proveedores. La empresa procura incentivar el desarrollo de pequeñas y microempresas existentes en las localidades en que actúa, y proceden a incorporarlas como sus proveedores, auxiliándolas, en esa medida, para desarrollar sus procesos productivos y de gestión.

- La cooperativa, debe contar con una definición corporativa sobre categorización de proveedores locales.
- La cooperativa, debe priorizar la relación de compra con proveedores locales.
- La cooperativa, debe respetar cuestiones relacionadas a la estacionalidad y capacidad de producción.
- La cooperativa, debe contar con una política de compras establecida que favorece a los proveedores locales.
- Considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables.

DIMENSIÓN: Ambiental



INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático	4	6.2
Sistemas de gestión ambiental	4	6.1
Uso sustentable de recursos: materiales	4	6.5
Uso sustentable de recursos: Agua	3	5.3
Uso sustentable de recursos: Energía	3	5.8

MEDIO AMBIENTE

La sociedad enfrenta actualmente muchos desafíos ambientales, entre los cuales se incluyen el agotamiento de los recursos naturales, la emisión de contaminantes, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de los ecosistemas como un todo. Además de eso, otro problema importante que enfrenta la sociedad es el proceso de degradación, que deriva de la ocupación humana rural y urbana, o sea la antropización. A medida que la población mundial crece el consumo aumenta, y estos cambios se están convirtiendo en verdaderas y crecientes amenazas a la seguridad humana, la salud y el bienestar de la sociedad. Enfrentar esos problemas que, como se sabe, se interrelacionan en niveles locales, regionales y globales, exige un abordaje comprensivo, sistemático y colectivo.

Cambio Climático

Los impactos del cambio climático ejercen una gran influencia en el desarrollo de las empresas en el largo plazo. Por ese motivo, la sociedad cada vez más necesita adquirir una comprensión exhaustiva de esa problemática.

Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático. Las empresas deberán adoptar medidas que promuevan la gestión de riesgos y oportunidades de negocio relacionadas con el cambio climático.

- La cooperativa, debe cumplir la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas.
- La cooperativa, debe contar con un mapeo de los tipos de combustibles fósiles o no renovables, como carbón, diésel, gasolina, gas natural y otros que utiliza en sus procesos.
- La cooperativa, debe establecer un mapeo de los tipos de combustibles renovables, como por ejemplo, etanol, hidrógeno, biomasa, u otros, que utiliza en sus procesos.
- Medidas directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades.
- Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas
- Implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia.

Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios ecosistémicos y la biodiversidad.

El tema ambiental está en la agenda de los principales medios de comunicación. Cada vez más se explicita la necesidad de que las empresas monitoreen la utilización de los recursos naturales, con vistas a su reducción. Otra tarea que se impone a ellas es gerenciar y mitigar los impactos que producen.

Sistemas de gestión ambiental. Las empresas deben obrar, desenvolverse y utilizar instrumentos capaces de ejecutar la gestión ambiental de todas sus operaciones.

- La cooperativa, debe aleccionar a sus empleados en relación a los impactos ambientales negativos específicos de sus actividades.
- La cooperativa, debe participar activamente de iniciativas ambientales.
- La cooperativa, debe buscar participar de las iniciativas del poder público que están relacionadas a su estrategia.
- La cooperativa, debe adecuar rápidamente a nuevos acuerdos y reglas ambientales.

Uso sustentable de recursos: materiales. Las empresas deben patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de materiales, con vistas a la reducción de los impactos ambientales negativos que ese uso provoca.

- La cooperativa, debe cumplir la legislación de destinación adecuada de residuos.
- La cooperativa, debe realizar campañas con los empleados, por ejemplo, reducción de impresiones, reutilización de vasos descartables, entre otros buscando la disminución del consumo de materiales.
- La cooperativa, debe tener indicadores para monitoreo continuo de su consumo de materiales, buscando su reducción.

Uso sustentable de recursos: Agua. Las empresas deben promover el desarrollo de programas de eficiencia en el uso del agua, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.

- La cooperativa, debe realizar iniciativas puntuales para la reducción del consumo de agua.
- La cooperativa, debe realizar campañas con empleados que buscan la disminución del consumo del agua
- La cooperativa, debe tener indicadores para el monitoreo continuo de su consumo de agua, buscando su reducción.
- Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia.

- Complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto.
- Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible.

Uso sustentable de recursos: Energía. Las empresas deben patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de la energía, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.

- La cooperativa, debe cumplir con la legislación vigente para controlar las emisiones atmosféricas.
- La cooperativa, debe realizar acciones en algunas unidades/áreas de la organización con el objetivo de reconocer oportunidades de reducción del consumo de energía.
- La cooperativa, debe contar con indicadores para el monitoreo continuo de su consumo de energía directa, buscando su reducción.



EL DIAGNÓSTICO ES SOLO EL COMIENZO

Más importante que el diagnóstico es lo que la Cooperativa hace con él. Establezca metas para ejecutar su sistema de gestión en RSE. Además de optimizar su trabajo, el Informe de RSE aporta a su desempeño y se correlaciona con iniciativas internacionales de RSE/Sostenibilidad como ISO26000, GRI G4, Global Compact y la ley 393.



Lic. Américo Arias Centellas
Especialista en RSE
Consultora GuiaRSE SRL

ALINEAJE DE INDICADORES

A continuación, con el afán de demostrar el cumplimiento de la normativa, y la coherencia de la metodología empleada, indicaremos el alineaje de los indicadores ETHOS, ISO 26000 y la LSF N° 393.

INDICADORES		
ETHOS vs. 3.1	ISO 26000	REGLAMENTO RSE
01 Estrategias para la sustentabilidad	7.4.2.	Sección 3 art 1
02 Propuesta de valor	4.2/ 5.2./7.3./	VB/ A1
03 Modelo de negocios		Sección 3 art 4/ 1E
04 Código de conducta	4.4/6.3.5./6.6.3.	Sección 3 art 9
05 Gobierno Corporativo	6.3.9./ 6.6.6/	N1
07 Participación de las partes interesadas	5.3.3.	Sección 3 art 3
09 Reportes de sustentabilidad y reportes integrados	7.5.3.	Sección 3 art 12
12 Prácticas anticorrupción	6.6.3./6.3.9./ 6.6.7/ 6.8.7	
14 Participación en el desarrollo de políticas públicas	6.6.4/ 6.8.3	Sección 3 art 7/ 1H
17 Sistema de gestión de proveedores	6.6.6	Sección 3 art 3 y 7/ 1P
18 Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos	6.5.3/ 6.5.4/ 6.5.5/ 6.5.6	Sección 3 art 10
20 Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH	6.3.3/ 6.3.4/ 6.3.5/ 6.3.6/ 6.3.7/ 6.3.8/ 6.3.9	Sección 3 art 7/ 2H
23 Promoción de la diversidad y la equidad	6.3.9/ 6.3.10	Sección 3 art 7/ EESE/ A1/ 1T/ 2T/ 3º
24 Relaciones con empleados	6.3.5/ 6.3.6/ 6.3.8/ 6.3.10/ 6.4.3/ 6.4.4	Sección 3 art 7
26 Remuneración y beneficios	6.3.10/ 6.4.3/ 6.8.7	1B/ 2B/ 3B
27 Compromiso con el desarrollo profesional	6.4.3/ 6.4.7/ 6.8.5	2C
31 Relacionamiento con el consumidor	6.3.6/ 6.4.5/ 6.7.3/ 6.7.4/ 6.7.6/ 6.7.7/ 6.7.8	Sección 3 art 7/ 1S/ 2S/ 3S
32 Impacto derivado del uso de productos y servicios	6.3.4/ 6.3.5/ 6.5.3/ 6.7.4	VB 1E/ VB F1
34 Gestión de impactos de la empresa en la comunidad	6.8.3/ 6.8.4/ 7.3.3	Sección 3 art 11
35 Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales	6.8/ 6.8.9/ 7.3.3	Sección 3 art 7/ 1H
36 Apoyo y desarrollo de proveedores	6.6	1P
37 Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático	6.2.1.2/ 6.5.5.2.1/ 6.8.9	3A
39 Sistemas de gestión ambiental	5.3.3/ 6.4.5/ 6.5/ 6.5.3/ 6.5.6	Sección 3 art 8
41 Uso sustentable de recursos: materiales	6.5.4	2A
42 Uso sustentable de recursos: Agua	6.5.3/ 6.5.4/ 6.7.5	1A
43 Uso sustentable de recursos: Energía	6.5.3/ 6.5.4/ 6.7.5	1A

ANEXO 2

		MATRIZ DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS			Código: MOR 01	
					Versión: 0.3	
					Fecha: junio 2024	
					Elaborado por: Américo Arias	
ENTIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SAN ROQUE R.L.						
PERIODO DE INFORMACIÓN: GESTIÓN 2023						
NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RSE: ING. RODRIGO GOMÉZ ANDRADE						
CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Horas de capacitación y formación al órgano de gobierno corporativo	Dimensión Económica	Horas	10
				Dimensión Social	Horas	20
				Dimensión Ambiental	Horas	0
1B	Brecha salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Remuneración anual (total) mejor pagado		%	32
Remuneración promedio anual de todos los empleados						
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Porcentaje de aumento anual del mejor pagado	1	%	200
			Porcentaje del promedio del incremento de a los sueldos de los empleados	3		
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo EIF	2.362	%	0
			Salario mínimo Nacional	2.362		

1P	Presencia en la comunidad Trabajo digno y no discriminación	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		Total, de gastos en Proveedores (cadena de suministro) expresado en Bs.		Bolivianos Anuales	4.833.847,9	
				Gastos en Proveedores Nacionales expresado en Bs		4.833.847,9	%	100
				Gastos en Proveedores Internacionales expresado en Bs.		0		0
1T		Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		Total de Funcionarios		Números Enteros	65	
				Cantidad de funcionarios hasta los 30 años			12	
				Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años			43	
				Cantidad de funcionarios mayores de 51 años			10	
				Número total de mujeres			35	
				Número total de Varones			30	
				Funcionarios desglosados por departamentos			Chuquisaca	54
							Potosí	5
							Oruro	6
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		Total de Funcionarios contratados		Números Enteros	6	
				Cantidad de funcionarios hasta los 30 años		3	%	4,6
				Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años		3		4,6
				Cantidad de Funcionarios mayores de 51 años		0		0,0
				Número total de mujeres contratadas		3		4,6
				Número total de Varones contratados		3		4,6
				Cantidad de funcionarios de Chuquisaca		3		4,6
				Cantidad de funcionarios provenientes de Oruro		1		5,1
				Cantidad de funcionarios provenientes de Potosí		2		3,1
				3T	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento			Total de Funcionarios Rotados
Cantidad de funcionarios hasta los 30 años		2	%				3	
Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años		2					3	
Número total de mujeres rotadas		2					3	
Número total de Varones rotadas		2					3	
Cantidad de funcionarios rotados de Chuquisaca		4					6	

4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Total de empleados		65	%	1,5
			Total de personas con discapacidad		1		
1C	Capacitación	Promedio de horas capacitación al año desglosado por categorías de empleado	Horas capacitadas durante el año		431	Promedio Hrs.	143,7
			Gerencia		56	%	13,0
			Ejecutivo		103		23,9
			Operativo		272		63,1
2C			Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores	Número de programas que fomenta la empleabilidad	Gestión de habilidades		Números Enteros
		Formación continua			1		
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Número de empleados evaluados de desempeño		65	%	100
			Número de empleados evaluados en el desarrollo profesional		0		0
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Consejo de Administración	Nº Mujeres		Números Enteros	4
				Nº Varones			3
				Menores de 30 años			0
				Mayores de 30 años			7
				Quechuas			7
			Consejo de Vigilancia	Nº Mujeres		Números Enteros	1
				Nº Varones			2
				Menores de 30 años			0
				Mayores de 30 años			3
				Quechuas			3
			Planilla	Nº Mujeres		Números Enteros	32
				Nº Varones			33
				Menores de 30 años			7
				Mayores de 31 años			58
			2D	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Lic. Contabilidad		Salario Mínimo (Bs)
Varones		2.362					
Mujeres		2.362					
Lic. Derecho		Salario Mínimo (Bs)			-26		
Varones		3.800					
Mujeres		2.800					
Lic. Administración de Empresas		Salario Mínimo (Bs)			-24		
Varones		3.113,1					
Mujeres		2.362					

			Lic. Administración Financiera	Salario Mínimo (Bs)		-38
			Varones	5.118,8		
			Mujeres	3.182,7		
			Egresados Universitarios	Salario Mínimo (Bs)		-15
			Varones	2.794,4		
			Mujeres	2.362,0		
			Bachilleres	Salario Mínimo (Bs)		188
			Varones	2.362		
			Mujeres	6.804,9		
1H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Contribuciones o Aportes a Fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Total de utilidades logradas en la gestión		Bolivianos/ anuales	1.002.651,6
			Educación Financiera	45.295,9	%	4,5
			Asistencia Social	92.964,4		9,3
			Incentivos a Socios	28.944,8		2,9
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Cantidad de procedimientos que incluyen los aspectos de Derechos Humanos durante el desarrollo de actividades diarias		Números Enteros	1
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales	Cantidad de operaciones totales en la Cooperativa	3	%	0
			Cantidad de operaciones donde se implementó programas de desarrollo y evaluación de impacto en comunidades locales	0		
1E		Política con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Cantidad de políticas generadas en los aspectos medioambientales		Números Enteros	2
			Cantidad de políticas generadas en los aspectos sociales			5
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado según su propósito	Cantidad de productos y servicios que proporcionan beneficios sociales	Social	Números Enteros	3
				Ambiental		0
				Económico		4
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Cantidad de políticas y/o procesos para el diseño de ofertas en servicios y productos		Números Enteros	1
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo beneficiarios	Cantidad de Iniciativas	Socios	Números Enteros	9
	Clientes			9		
	Usuarios			9		
	Consejeros			12		
	Funcionarios			10		
	Proveedores			0		

1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de cliente	Cantidad de mecanismos y procedimientos	Retención	Números Enteros	1
			Fidelización	1		
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Cantidad de mecanismos para la evaluación de la satisfacción de clientes	Servicios Financieros	Números Enteros	1
			Atención Proporcionada	1		
3S	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total número de reclamos			Números Enteros	22
		Número de quejas resueltas		22	%	100
		Número de medidas correctivas realizadas		0		0
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Disminución del uso energía		%	0
Disminución del empleo del agua			n/p			
2ª		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Reducción del consumo		%	n/p
			Reutilización de materiales			n/p
			Ingresos provenientes de las campañas de Reciclaje		Bolivianos/ anuales	n/p
3ª		Desglose de gastos e inversiones ambientales	Gastos		Bolivianos/ anuales	n/a
			Inversiones			n/a
4ª		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Cantidad de productos financieros destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		Unidades	0
	Montos económicos destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		Bolivianos/ anuales	n/p		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Sanciones Pecuniarias	Cantidad	Unidades	10
				Monto	Bolivianos/ anuales	14.608,2
			Sanciones no monetarias	Cantidad	Unidades	0

n/p= no planificado

n/a= no aplica