



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ABIERTA "SAN ROQUE" R.L**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**GESTIÓN ENERO -
DICIEMBRE 2024**

ELABORADO POR:

**SUBGERENCIA COMERCIAL
UNIDAD DE MARKETING Y R.S.E**

ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI

- INTRODUCCIÓN.....2
- 1. DESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRATEGIA DE LA COOPERATIVA.....3
 - 1.1. MISIÓN.....3
 - 1.1.1. CREACIÓN DE VALOR.....3
 - 1.1.2. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO.....3
 - 1.1.3. RELACIÓN CON ASOCIADOS, CLIENTES, COLABORADORES Y SOCIEDAD.....4
 - 1.1.4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD.....5
 - 1.2. VISIÓN.....5
- 2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA.....6
 - 2.1. PERSONAL Y COLABORADORES.....6
 - 2.2. ASOCIADAS/OS, CLIENTES Y USUARIOS.....7
 - 2.3. COMUNIDAD.....8
 - 2.4. IMPACTO EN LA ECONOMÍA.....9
 - 2.5. IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE.....10
 - AMBIENTE INTERNO.....10
 - AMBIENTE EXTERNO.....11
- 3. RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA.....12
- 4. FORMA EN QUE LA COOPERATIVA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....13
- 5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....15
 - 5.1. RENDICIÓN DE CUENTAS.....15
 - 5.2. TRANSPARENCIA.....16
 - 5.3. COMPORTAMIENTO ÉTICO.....17
 - 5.4. RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS.....18
 - 5.5. RESPETO A LAS LEYES.....19
 - 5.6. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.....20
- 6. CONCLUSIONES.....20



INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) constituye un eje fundamental en la estrategia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Roque" RL. Este informe presenta las iniciativas, políticas y resultados alcanzados en materia de RSE, reflejando el firme compromiso de la cooperativa con el desarrollo sostenible de sus asociados y la comunidad en general.

Dicho informe recae normativamente con la contemplación de los siguientes puntos:

- Descripción de cómo se incorpora la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la planificación estratégica de la entidad supervisada.
- La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas;
- El resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada;
- La forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de responsabilidad social empresarial;

Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

Este informe de Responsabilidad Social Empresarial se encuentra publicado en el sitio de fácil acceso en la página web de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Roque" R.L.





INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2024

1. DESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRATEGIA DE LA COOPERATIVA

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Cooperativa San Roque R.L. no constituye un componente aislado, sino que está plenamente incorporada en su planificación estratégica. Esta integración reafirma el compromiso institucional con la generación de valor sostenible y con el impulso al desarrollo socioeconómico de sus grupos de interés.

1.1. 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.

1.1.1. CREACIÓN DE VALOR:

La cooperativa se dedica a generar valor para sus asociados y la comunidad a través de servicios financieros, sociales y el valor agregado. Este valor se mide no solo en términos económicos, sino también en impacto social y ambiental positivo, dirigido a nuestro grupo de interés: asociados, consumidores financieros, colaboradores y comunidad en general.

1.1.2. CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO:

La cooperativa se compromete a impulsar el desarrollo socioeconómico de las comunidades donde opera, ofreciendo productos y servicios financieros que fomentan la inclusión, la educación financiera y el crecimiento económico sostenible.

También se busca contribuir al desarrollo socioeconómico de nuestros grupos de interés con la mejora de optimización de tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, que nos permita ofrecer mejoras tasas de interés activas y pasivas a nuestros asociados y clientes, enfocados en la conducción del conocimiento e información en la eficiencia y seguridad de nuestros servicios financieros, bajo los esquemas de gestión de recursos humanos con una muy buena aceptación.

1.1.3. RELACIÓN CON ASOCIADOS, CLIENTES, COLABORADORES Y SOCIEDAD:

La cooperativa valora a sus asociados, clientes y colaboradores, considerándolos socios clave en su misión de crear un impacto positivo en la sociedad. La participación activa y el compromiso de estas partes interesadas son esenciales para el éxito de la RSE.

La política de la cooperativa incluye consultas regulares con sus partes interesadas y la incorporación de sus opiniones en la toma de decisiones.

La atención y el compromiso con los asociados, clientes y usuarios son pilares fundamentales de la política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la cooperativa. En este marco, se han implementado programas específicos orientados a mejorar la experiencia del cliente, fomentar la inclusión financiera y diseñar productos ajustados a las necesidades de diversos segmentos de la población.

La cooperativa realiza estudios de satisfacción del cliente y adapta sus productos y servicios en base a los resultados obtenidos.



1.1.4 PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD

La misión incluye la provisión de servicios financieros que no solo satisfacen las necesidades de los clientes, sino que también promueven la sostenibilidad económica y ambiental, asegurando el bienestar a largo plazo de la comunidad y el medio ambiente. Entre otros aspectos concentra la Rentabilidad, Accesibilidad, Inclusión, personalización, seguridad e incursión en la tecnología e innovación.

La calidad y la sostenibilidad de los servicios financieros son pilares de la estrategia de nuestra cooperativa ya sean accesibles y sostenibles a largo plazo.

Nuestra entidad financiera, ha implementado sistemas de gestión de calidad y programas de mejora continua para asegurar la excelencia en sus servicios, como también programas internos de sostenibilidad ambiental.

1.2 VISIÓN

CONSOLIDARNOS COMO LA COOPERATIVA LÍDER DE NUESTRA 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.

La visión de la cooperativa es ser reconocida como una institución líder en el sector financiero, destacándose por su compromiso con la responsabilidad social, la innovación y la excelencia en el servicio. Aspiramos a consolidarnos como un referente de sostenibilidad y ética en el mercado, contribuyendo al bienestar integral de la comunidad mediante una gestión eficiente, segura y transparente en la administración, operación y prestación de nuestros servicios, en consonancia con los principios de sostenibilidad social, económica y ambiental.

Adicionalmente, materializamos el compromiso social constituyendo fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, de acuerdo con la Ley N° 356 General de Cooperativas.

La visión de la cooperativa se materializa en sus objetivos a largo plazo, los cuales contemplan la expansión de sus servicios y el fortalecimiento de su papel como agente de transformación social.

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

La política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la Cooperativa se fundamenta en los valores esenciales del cooperativismo, así como en los principios propios que guían nuestra identidad institucional. Estos principios están reflejados en nuestras normas internas, tales como el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Conducta y otros reglamentos internos, que orientan nuestras acciones y decisiones. Nos comprometemos a cumplir con estos lineamientos en cada una de nuestras actividades, con el objetivo de generar bienestar y mejorar la calidad de vida de nuestros asociados, colaboradores y la comunidad en general.

La Cooperativa San Roque R.L. ha implementado una serie de políticas y objetivos específicos para cumplir con su compromiso de RSE. A continuación, se detallan las áreas clave de impacto.

2.1. PERSONAL Y COLABORADORES

La cooperativa promueve un ambiente de trabajo justo y equitativo, ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional y personal. También nuestra Cooperativa reconoce que sus colaboradores son esenciales para el cumplimiento de sus objetivos de RSE.

En la Cooperativa, se implementan políticas de igualdad de género, inclusión y bienestar laboral, asegurando un trato justo y respetuoso para todos los empleados.

Las encuestas de satisfacción laboral y los programas de capacitación continua son indicadores del compromiso de la cooperativa con el bienestar de sus empleados.

- Las políticas de la Cooperativa determinadas en nuestra normativa interna, tiene lineamientos para evitar que los funcionarios sean discriminados por su sexo, edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política y otros aspectos que puedan dañar la integridad o dignidad de los mismos
- El personal es capacitado en cursos, talleres y seminarios realizados externa o internamente, según las necesidades de la Cooperativa, considerando el perfil de cargo, conocimientos y aptitudes del funcionario. Para cuyo propósito, La Cooperativa cuenta con programas de Gestión de Capacitación al Personal

- Todo el personal, sin excepciones, recibe los beneficios sociales y económicos que por ley le corresponden, en estricta aplicación a los lineamientos de la legislación laboral vigente.
- El personal participa en la elaboración del Plan Estratégico Institucional - PEI, Plan Operativo Anual - POA y otros lineamientos estratégicos, mediante ideas o sugerencias canalizadas a través de sus respectivas áreas, cuya planificación estratégica es comunicada en una reunión informativa a todo el personal o mandos superiores, para su socialización por área.
- La Cooperativa cuenta con una Mesa Directiva de Personal, que representa a todos los funcionarios y es un canal para plantear sus necesidades; sus integrantes son electos bajo la condición de un voto por funcionario y de forma periódica.
- La Cooperativa ha coadyuvado con la salud de su personal, a través de la implementación de botiquines y aparatos médicos.

2.2 ASOCIADAS/OS, CLIENTES Y USUARIOS

La atención y el compromiso con los asociados, clientes y usuarios son fundamentales en la política de RSE de la cooperativa. Se han desarrollado programas específicos para mejorar la experiencia del cliente, promover la inclusión financiera y ofrecer productos adaptados a las necesidades de diferentes segmentos.

Nuestra Cooperativa realiza estudios de satisfacción del cliente y adapta sus productos y servicios en base a los resultados obtenidos principalmente aplicando los lineamientos normativos y las prácticas de derechos humanos, destacando lo siguiente:

- El personal propone un trato cordial respetuoso y cálido hacia la asociada/do cliente y todo consumidor financiero. En los puntos de atención financiera de la cooperativa se cuenta con el personal que habla y entiende el idioma nativo local para poder comunicarse de mejor forma con los consumidores financieros cumple la normativa sobre protección y comunicación al cliente.

- Aplica prácticas de inclusión y equidad con las/os asociadas/os clientes y todo consumidor financiero, evitando toda forma de discriminación por su sexo, edad, género, raza, religión, discapacidad ideología política y otros aspectos que pueden dañar la integridad o dignidad de las personas.
- Enfoca sus esfuerzos para llegar al sector urbano y rural de los Departamentos de Chuquisaca así como en la ciudad de Potosí y Oruro, expandiendo su alcance a nuevas/os asociadas/os y consumidores financieros.
- Se excluye y evita operaciones que estén reñidas con la moral y observables desde el punto de vista ambiental
- Se promueve el acceso a servicios financieros de calidad y la prestación de los mismos con seguridad
- Otorga capacitaciones financieras cooperativistas y de servicios financieros a sus asociadas/os, clientes, usuarios y público en general, que les permita ampliar conocimientos para administrar de mejor forma sus finanzas personales, influyendo en sus familias y comunidad en general, buscando la contribución a mejorar su calidad de vida.

2.3 COMUNIDAD

La cooperativa está profundamente comprometida con el desarrollo de la comunidad. A través de programas de apoyo social, educación financiera y proyectos de desarrollo comunitario, la cooperativa busca mejorar la calidad de vida de las personas en las áreas donde opera.

La participación en proyectos comunitarios y el apoyo a iniciativas locales son una parte integral de la estrategia de la cooperativa para contribuir al bienestar social.

Mediante el Comité de Educación, se ha invitado a las/os asociadas/os, niños hijos de asociadas/os y a consumidores financieros en general, a participar en eventos de capacitación, que en su mayoría fueron llevados a cabo mediante medios virtuales y plataformas digitales.

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

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

2.4 IMPACTO EN LA ECONOMÍA

La cooperativa juega un papel vital en el fortalecimiento de la economía local y regional mediante la promoción de la inclusión financiera, el apoyo a pequeñas y medianas empresas y la provisión de servicios financieros accesibles.

La contribución al crecimiento económico se mide mediante indicadores como el aumento de la cartera de créditos y el número de nuevos asociados

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

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

- Los principales segmentos de mercado atendidos por la cooperativa son el sector del magisterio, comerciantes, funcionarios públicos y otros relacionados. La cartera de créditos se enfoca principalmente en consumo, microcrédito y en menor medida hipotecaria.
- La gestión de riesgos cumple básicamente las directrices regulatorias, sin que requieran de metodologías o modelos sofisticados, dada la naturaleza de nuestras operaciones, sin embargo, se proyecta su mejor escalonada y gradual, ya iniciada durante la gestión 2024 con la organización de la unidad de riesgos.

- La cooperativa expone un CAP del 13.14% Al 31/12/2024, inferior al promedio del sistema financiero, aunque por encima del mínimo regulatorio.
- La cooperativa cuenta con 64 colaboradores de los cuales 34 son mujeres y 30 son hombres. A través de los mismos, la cooperativa procura contribuir al bienestar social de sus familias y a la comunidad en general.

2.5 IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

La Cooperativa San Roque R.L. ha implementado políticas y prácticas para minimizar su impacto ambiental. Esto incluye la promoción del uso de tecnologías sostenibles, la reducción de la huella de carbono y la participación en programas de conservación ambiental.

La cooperativa monitoriza su impacto ambiental a través de auditorías y la implementación de programas de eficiencia energética y reciclaje.

En este ámbito, consideramos los siguientes entornos:

AMBIENTE INTERNO

Se cuenta con instructivas para la participación e 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.

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

Mediante una coordinación y ordenamiento gerencial, los miembros de la Cooperativa "San Roque" R.L. tienen la misión y la obligación de llevar a cabo las impresiones de documentación y comunicación interna, en hojas donde una de las caras esté libre. Así mismo también se tiene la obligación de realizar las impresiones en anverso y reverso de las hojas, permitiendo economizar y reducir el uso del papel.

Estas medidas contribuyen significativamente a la reducción del impacto ambiental y son monitoreadas a través de indicadores de consumo de energía y agua, en los montos de consumo en recibos de los servicios básicos emitidos por las entidades correspondientes, así como la cantidad de residuos generados y reciclados.

AMBIENTE EXTERNO

El ambiente externo se refiere a las actividades y políticas de la cooperativa que impactan el medio ambiente fuera de sus instalaciones, incluyendo su interacción con la comunidad, la cadena de suministro y el entorno natural.

La cooperativa organizará y apoyará eventos de limpieza, reforestación y campañas de educación ambiental en colaboración con las comunidades locales, a las cuales llegamos a través de las donaciones y apoyos en víveres de la canasta familiar como comités de socios en procuración a la sociedad y el entorno.

La cooperativa también tiene el compromiso a realizar talleres y actividades educativas para la comunidad, enfocadas en temas como la gestión de residuos, la conservación del agua y la protección de los ecosistemas locales.

Al involucrar a la comunidad en iniciativas ambientales, la cooperativa de ahorro y crédito abierta "San Roque" RL, no solo mejora la calidad del entorno local, sino que también fortalece su relación con los ciudadanos y promueve prácticas sostenibles en un ámbito más amplio y saludable.

Por otro lado en tema de Normativas Ambientales, como entidad financiera se brinda, apoya y defiende la implementación de normativas y regulaciones que protejan el medio ambiente y promuevan prácticas sostenibles tanto en el sector financiero como en otros sectores económicos.

La participación en la formulación de políticas y la colaboración con diferentes actores ayuda a crear un entorno regulatorio favorable para la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

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

Los resultados de la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de R.S.E. se traduce como resultado en una Calificación Anual de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2024 obtenido, cuyo detalle está reflejado en el informe respectivo elaborado independientemente por una consultora especializada.

Pero es importante considerar que las capacidades técnicas y económicas existentes, son un proceso continuo que busca su mejora de forma escalonada en cada gestión, como resultado del mismo, principalmente se ha obtenido lo siguiente:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Roque" R.L desde el 2018 ha incremento de sus prácticas de RSE, que de un tiempo a esta parte se convirtió en un referente en la región local y en las regiones donde opera.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Roque" R.L, obtuvo como resultado una CALIFICACIÓN DE 7,8 del desempeño general de su Sistema de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2024. 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.
- Rendimiento en Dimensión de la Visión y Estrategias, La cooperativa ha demostrado una alineación significativa de sus actividades con su misión y visión. La integración de la RSE en la estrategia es evidente, con un enfoque claro en el desarrollo sostenible y la creación de valor.
- Rendimiento en Dimensión del Gobierno Corporativo y Gestión, La cooperativa ha destacado en transparencia y rendición de cuentas, manteniendo un alto estándar ético y promoviendo la participación activa de las partes interesadas.

- Rendimiento en Dimensión Social, La cooperativa ha realizado un impacto positivo en la comunidad y en el bienestar de sus empleados, con programas y políticas que fomentan el desarrollo social y la inclusión.
- Rendimiento en Dimensión Ambiental, La gestión de impactos ambientales ha sido efectiva, implementando prácticas sostenibles y mejorando la eficiencia en el uso de recursos.

La evaluación externa muestra que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque R.L. ha logrado un desempeño destacado en la mayoría de las dimensiones evaluadas, cumpliendo con los estándares de responsabilidad social y contribuyendo de manera significativa al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad y sus empleados.

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

La cooperativa en su conjunto está relacionada con la gestión de responsabilidad social empresarial partiendo de los asociados miembros del consejo de administración hasta los funcionarios

Sin embargo el área directamente involucrada con la centralización de los procesos más importantes en esta temática es la Subgerencia Comercial, que compone un cargo dependiente denominado encargado de marketing es responsabilidad social empresarial en cuya responsabilidades recae la gestión de función social y RSE de la cooperativa así mismo en la gestión 2019 se ha reformado y homologado para su vigencia el nuevo estatuto orgánico establece dentro de la estructura organización de la cooperativa el comité de responsabilidad social empresarial o el comité de apoyo a la colectividad en la gestión interna relacionada con reuniones periódicas y programadas operacionales específicas para las mismas.



ASPECTOS INCLUIDOS EN LA NORMATIVA INTERNA**CALIDAD**

Atención a los consumidores financieros (Satisfacción), consumidor interno, consumidor externo.

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.

ASPECTOS INCLUIDOS EN LA NORMATIVA INTERNA

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 los funcionarios de la Cooperativa

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

La cooperativa realiza una evaluación periódica de su cumplimiento con los lineamientos de RSE, basándose en principios fundamentales que guían sus acciones y decisiones.

5.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

La cooperativa como el resto de otras entidades financieras se compromete a rendir cuentas a sus asociados y a la comunidad sobre sus actividades y su desempeño. Esto se realiza a través de la publicación de informes anuales, la realización de asambleas y la transparencia en la gestión de los recursos. La rendición de cuentas se basa en la comunicación transparente y la participación activa de los asociados en la toma de decisiones.

- Publicación y divulgación de la memoria anual misma que contempla la publicación de mensaje del presidente del consejo de administración, sobre el desempeño socioeconómico de la cooperativa, además de los estados financieros al 31 de diciembre de cada año y las notas a los estados financieros con el dictamen de auditor externo, que en el caso de la cooperativa se presenta sin ninguna salvedad
- Asambleas de asociadas voz ordinarias tipo extraordinarias en las que se rinde cuentas a detalles conforme al orden del día
- Publicaciones en nuestra página web dentro del marco normativo y estratégico.
- Trato personalizado, que día a día brinda nuestro personal de "Front Office" a nuestras asociadas, clientes, usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen, adicionalmente en el marco de la normativa vigente, se tienen los canales de punto de reclamo disponibles en todos los puntos de atención financiera cuándo corresponda.
- La cooperativa, en el marco de la normativa vigente ha contratado los servicios profesionales de una consultoría para que en base una metodología adecuada, califique parcialmente el marco de responsabilidad social empresarial para la cooperativa, cómo reporte de información disponible para eso, la calificación del desempeño social para la gestión 2024, es superior a la calificación anterior con tendencia de crecimiento cuyo detalle está expuesto en el informe de evaluación respectiva, el cual ayudará a la entidad con la gestión interna de RSE y en futuras gestiones aumentar la calificación obtenida en la gestión evaluada.

5.2 TRANSPARENCIA

La transparencia es un valor fundamental en la política de RSE de la cooperativa. Se asegura de que toda la información relevante sobre sus actividades, finanzas y decisiones esté disponible para sus asociados y la comunidad.

La transparencia se refleja en la accesibilidad de la información financiera y de gestión, y en la claridad de los procesos y políticas de la cooperativa.

- Nuestra misión y visión están publicadas en diversos documentos institucionales y se difunden entre asociados, clientes, usuarios y el público en general. Esta información también está disponible en nuestra página web para asegurar una amplia accesibilidad.

- La cooperativa ha implementado políticas, decisiones y actividades responsables hacia la sociedad y el medio ambiente. Hemos avanzado significativamente en la promoción de la equidad de género, la inclusión social, y en el servicio a comunidades rurales. En cuanto al medio ambiente, nos enfocamos en minimizar el uso de materiales contaminantes y gestionar adecuadamente los desechos para reducir impactos negativos. Además, se ha preparado un informe de balance social que muestra cómo nuestras acciones están alineadas con nuestros objetivos de función social.
- Los impactos conocidos y potenciales de nuestras políticas, decisiones y actividades sobre la sociedad se detallan en nuestro balance social. Sin embargo, la cooperativa está trabajando en el desarrollo de indicadores complementarios de impacto social que requerirán metodologías especializadas para una evaluación más exhaustiva y precisa.

5.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO

La cooperativa se guía por principios éticos en todas sus actividades y decisiones. Esto incluye el respeto a los derechos de los asociados, la promoción de prácticas justas y la lucha contra la corrupción y el fraude.

Sustento: La ética se integra en la formación del personal y en la implementación de políticas de conducta y normativas internas.

La cooperativa mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo, adicionalmente generó en base a la normativa vigente un código de ética, código de conducta, código de gobierno corporativo, el reglamento interno de gobierno corporativo y el reglamento interno de trabajo.

Durante la gestión 2024 no se ha registrado ningún caso que implique comportamientos que hayan generado conflictos en relación con nuestros grupos de interés, salvo que los reclamos presentados por los consumidores financieros a través del servicio punto del reclamo.

5.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La cooperativa identifica y respeta los intereses y necesidades de todas las partes interés establecidos en su Código de Gobierno, tomando los siguientes aspectos:

- La cooperativa realiza una continua identificación de sus partes interesadas, entendiendo sus intereses y expectativas a través de consultas, encuestas y reuniones periódicas. Este enfoque permite anticipar y gestionar las demandas y preocupaciones de las diferentes partes interesadas de la Cooperativa.
- La Cooperativa establece una política de comunicación clara y transparente para mantener informadas a las partes interesadas sobre decisiones importantes, cambios estratégicos y el desempeño de la Cooperativa. La transparencia no solo fomenta la confianza, sino que también facilita una retroalimentación constructiva.
- En la planificación y toma de decisiones, se consideran los intereses de todas las partes interesadas, buscando un equilibrio entre las necesidades empresariales y las expectativas sociales y ambientales. Esto se logra mediante la incorporación de evaluaciones de impacto y la consulta con las partes interesadas relevantes antes de implementar cambios significativos.
- La Cooperativa ha desarrollado mecanismos claros y accesibles para la resolución de conflictos y la gestión de quejas de las partes interesadas. Esto garantiza que cualquier problema sea tratado de manera justa y oportuna, contribuyendo a la mejora continua de las relaciones y la satisfacción de todas las partes implicadas.
- La Cooperativa promueve la participación activa de las partes interesadas en el desarrollo y la implementación de políticas y proyectos. Esto no solo mejora la relevancia y efectividad de las iniciativas, sino que también fortalece el sentido de pertenencia y compromiso hacia la entidad financiera.

La cooperativa en el marco de la normativa vigente ha considerado a las partes interesadas definidas por la norma de RSE y en su código de gobierno corporativo

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

5.5 RESPETO A LAS LEYES

El respeto a las leyes es un pilar fundamental en la operación de la cooperativa, asegurando que todas sus actividades se realicen dentro del marco legal establecido. Esto no solo incluye el cumplimiento de las leyes nacionales y locales, sino también la adhesión a estándares y regulaciones internacionales relevantes.

- La cooperativa cumple con las leyes y regulaciones nacionales vigentes aplicables a objetos según lo siguiente
- Cumple con los requisitos legales 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: la ley 393 de servicios financieros,
- La Ley N° 393 de servicios financieros,
- Cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a la ley 393 de servicios financieros
- La ley 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
- Carta circulares remitidas por ASFI
- Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión
- Normas impositivas

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 procesos y al menos riesgo

5.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

El respeto a los derechos humanos es fundamental para la responsabilidad social empresarial y se refiere a la obligación de la cooperativa de asegurar que todas sus actividades respeten y promuevan los derechos inherentes a todas las personas.

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 la importancia como su universalidad en lo que corresponda.

Durante la gestión 2024 no se ha presentado ningún tipo de demanda contra la institución por falta a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

La Cooperativa Monitoreó al cumplimiento y respeto de los derechos humanos, por lo que la cooperativa ha desarrollado normativa interna relativa, como ser: La atención al consumidor financiero, Conducta con el consumidor financiero, Personas con capacidades diferentes, Atención a personas adultas mayores, Contratación de personal entre otros.

6. CONCLUSIONES

Las conclusiones del informe reflejan una evaluación integral de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) implementadas por la cooperativa, así como sus impactos en las partes interesadas. Se evidencia el cumplimiento de la normativa vigente, la promoción y protección de los derechos humanos, y un compromiso sólido con la integridad, la transparencia y el respeto hacia todos los públicos con los que se relaciona. Este enfoque ha fortalecido la confianza y la lealtad de los asociados, clientes y la comunidad en general, contribuyendo de manera significativa a una reputación institucional positiva y a relaciones sólidas y sostenibles con sus grupos de interés.

La estricta adhesión a las leyes y regulaciones vigentes, junto con un enfoque proactivo en la mejora continua de sus políticas y prácticas, ha permitido que la cooperativa opere dentro de un marco legal y ético sólido. Esto demuestra un compromiso profundo con la protección de los derechos humanos y la preservación del medio ambiente.

Las políticas y prácticas implementadas por la cooperativa han fomentado un entorno laboral justo, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental, contribuyendo de manera significativa al bienestar de la sociedad y a la protección de los recursos naturales. A través de sus iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial, la cooperativa ha generado impactos positivos tanto en la comunidad como en el medio ambiente, reforzando su compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar general.

A pesar de los logros alcanzados, la cooperativa aún enfrenta desafíos importantes, como la adaptación a nuevas regulaciones, la gestión de las expectativas cambiantes de las partes interesadas y la incorporación de tecnologías emergentes. No obstante, estos retos también representan oportunidades valiosas para innovar, optimizar procesos y reforzar el compromiso institucional con la Responsabilidad Social Empresarial.

Se recomienda que la cooperativa continúe avanzando en el desarrollo e implementación de indicadores de impacto social más robustos y precisos, que le permitan medir con mayor efectividad los resultados de sus iniciativas. Asimismo, es aconsejable ampliar los esfuerzos en la promoción de la sostenibilidad ambiental, integrándola aún más en sus operaciones y estrategias. Además, se sugiere fortalecer los mecanismos de comunicación y participación con las partes interesadas, a fin de asegurar que sus expectativas e intereses sean considerados de manera efectiva en los procesos de toma de decisiones estratégicas.