



**"Pio X" Ltda.**

Cooperativa de Ahorro y  
Crédito Abierta

Informe de  
Responsabilidad Social  
Empresarial

**2019**

# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>GENERALIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE.....</b>	<b>6</b>
3.1	EMPLEADOS .....	6
3.2	SOCIOS Y CLIENTES.....	7
3.3	COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	8
3.4	IMPACTO EN LA ECONOMÍA.....	9
<b>4</b>	<b>RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE.....</b>	<b>14</b>
6.1	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	14
6.2	TRANSPARENCIA.....	14
6.3	COMPORTAMIENTO ÉTICO .....	15
6.4	RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS.....	15
6.5	RESPECTO A LAS LEYES.....	15
6.6	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	16
<b>7</b>	<b>CONCLUSIÓN GENERAL.....</b>	<b>17</b>



# 1 GENERALIDADES

En aplicación del reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros en su artículo 12, sección 3, se formula el presente informe que contiene los siguientes puntos:

- ✓ La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.
- ✓ La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la entidad, 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 del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad;
- ✓ La forma en que la entidad dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;
- ✓ Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

A continuación, se exponen los puntos descritos para la Cooperativa:



## 2 DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "PIO X", inició sus actividades en el año 1964 con la participación de 38 socios, en el salón parroquial de PIO X, bajo la dirección de su fundador Padre Alejandro Gaze Omi.

La doctrina y principios cooperativos fue lo que inspiró y dio fortaleza a los vecinos de Villa Coronilla, quienes se reunieron como un mecanismo de integración y solidaridad para hacer frente a los años difíciles que atravesaban. Fue así como tomaron la sabia decisión de fundar una institución cooperativa bajo los principios de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, equidad, solidaridad, igualdad y la firme decisión de apoyo recíproco, para hacer frente a las vicisitudes y necesidades comunes, bajo la premisa de que el ser humano es la base primordial de la sociedad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta PIO X (CPX) tiene su origen en el departamento de Cochabamba, desde donde se ha comprometido y ha puesto en práctica los principios sociales del cooperativismo, prestando sus servicios mediante siete agencias, una de ellas en el área rural. Los propósitos de la responsabilidad social han consolidado junto a la función social definida por ley, la vocación de la organización cooperativa.

Los fundamentos de la planificación estratégica de la Cooperativa son la Misión y Visión, que reflejan claramente el espíritu de servicio de toda actividad que desarrolla nuestra entidad con el objetivo de generar valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y medio ambiente:

MISIÓN	VISIÓN
Apoyar a la sociedad en su esfuerzo por mejorar su nivel de vida, generando acceso sin discriminación a sus productos y servicios financieros, inculcando la cultura del ahorro sistemático, el crédito prudente y pago puntual de obligaciones económicas de los consumidores financieros	Institución financiera sólida y competitiva en el Departamento de Cochabamba, en armonía con su entorno, económico, social y medioambiental, con productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la sociedad, apoyados con talento humano idóneo, y eficiente gestión de riesgos

Los compromisos de la cooperativa parten de impulsar el crecimiento sostenible de los socios, con mejoras para mayor acceso, mejoras basadas en la generación de valor agregado que, necesariamente, implica conocer mejor e integralmente las demandas de los clientes, para un mejor servicio a la sociedad. Para ello se sustenta en el talento de su personal, la administración eficiente y la gestión de riesgos.

Por su parte, la visión contiene compromisos que pueden medirse al cabo de su plan estratégico y progresivamente cada año de su ejecución. Señala su posicionamiento en un área geográfica concreta donde atenderá las necesidades de la sociedad, basándose en el talento de su personal y



con eficiencia en la gestión de riesgos en sus operaciones; todo ello armonizado con los criterios de responsabilidad social empresarial.

En el marco de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica, el equipo ejecutivo, junto al Concejo de Administración, desde la gestión 2014, establecieron metas sociales y financieras de la Cooperativa, de allí que el Plan Estratégico incorpora criterios inclusivos, referidos a la ampliación de destino de la cartera, para atender actividades productivas, y democratizar el servicio del ahorro, atendiendo nuevos nichos de mercado que la banca tradicional no abarca, nos referimos sobre todo a las zonas peri-urbanas y rurales del departamento de Cochabamba.

Es importante destacar que desde la gestión 2014, los planes estratégicos de la Cooperativa "Pío X" contemplan a la RSE como estrategia transversal en toda la institución, motivo por el cual desde entonces se contrata los servicios de una calificadora para realizar la Calificación Social, y de esta manera realizar un seguimiento a los indicadores de RSE establecidos por la RNSF.

Los objetivos estratégicos formulados en el plan estratégico muestran la vocación social de la cooperativa para prestar servicios a sectores micro, a artesanos y comunidades de menores ingresos en área rurales y periurbana del departamento de Cochabamba.

Con las directrices de la normativa de la ASFI y, especialmente, con el seguimiento concreto a los indicadores formulados tanto en la norma de RSE como en la de Función Social, se han hecho más visibles los esfuerzos de la organización por servir a sectores ampliamente desatendidos.

Brindamos una eficiente atención con calidez humana, buscando también incrementar el patrimonio de la cooperativa, que es el patrimonio de los socios.

En general todo el marco estratégico está traducido en objetivos, actividades y recursos necesarios con las áreas organizativas responsables asignadas, de forma que se asegure la consecución de los mencionados compromisos.



## 3 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE

La normativa respecto a la RSE para entidades financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero establece los lineamientos para que las entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de socios, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible.

Las actividades logradas en 2019 en cuanto a RSE con los principales grupos de interés se resumen a continuación:

### 3.1 EMPLEADOS

La cooperativa mantiene responsabilidad hacia sus empleados basada en disposiciones legales y lineamientos de buenas prácticas laborales.

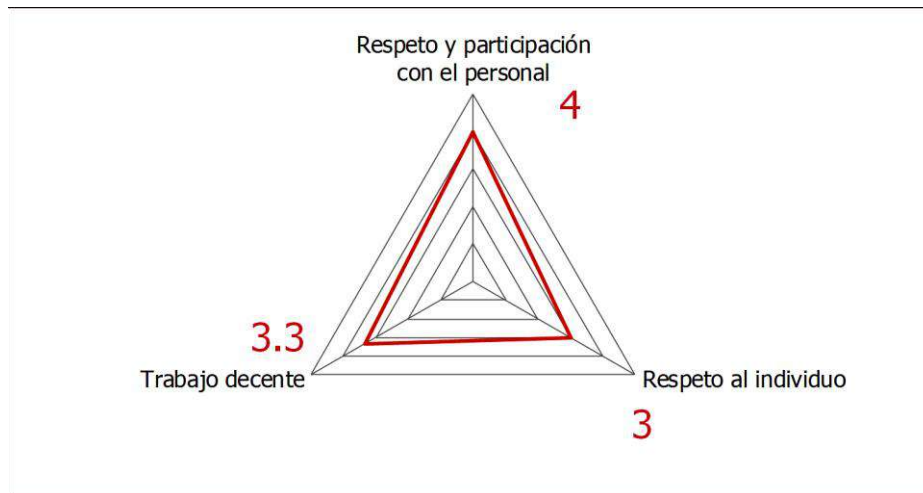
La Cooperativa "Pio X" considera que el Personal de la Entidad es una parte esencial para cumplir su misión y visión, por esta razón la Cooperativa tiene un compromiso con su personal, enmarcado en el respeto a los derechos humanos y laborales, cuidado de su salud, bienestar, seguridad, desarrollo profesional y personal.

- ✓ La Cooperativa tiene dos tipos de organización de trabajadores, el Comité Mixto de Seguridad e Higiene Ocupacional, este es obligatorio, los representantes son elegidos democráticamente en Asamblea General de todos los trabajadores que componen la Cooperativa, es presidido por Gerencia General, de acuerdo a norma. Por otra parte, tienen el Club Deportivo y Cultural "Pio X", sus representantes son elegidos también en Asamblea de Trabajadores, cuenta con un Representante de Deportes y otro de Cultura
- ✓ Conforme a nuestros principios reconocemos la obligación ética de respetar las diferencias y la dignidad de las personas, no habiendo surgido ningún caso de quejas o denuncias por faltas de respeto a las personas. Se promueve un ambiente inclusivo y de NO discriminación.
- ✓ El Código de Ética, Código de Conducta y el Código de Gobierno Corporativo promueven un trato igualitario a todo nivel.
- ✓ El Reglamento de RSE, entre otras, establece que la Cooperativa adopta las siguientes políticas: sueldos sin discriminación de sexo, raza, ideología, religión; igualdad de oportunidades de acceso al trabajo al ascenso tanto a hombres como mujeres; igualdad de trato sin discriminación de género.
- ✓ En la Cooperativa todos los trabajadores tienen un contrato formal con la Cooperativa. La entidad cumple con todos los beneficios legales que corresponden a los empleados.
- ✓ La política de remuneración de la Cooperativa, está alineada a la estrategia del negocio y la normativa legal vigente, constituyéndose en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención del talento.
- ✓ Se cuenta con normativa que promueve estándares de conducta y relacionamiento entre compañeros con la finalidad de promover un clima de respeto, colaboración, solidaridad, transparencia, etc.



- ✓ Una vez al año se realizan encuestas de cultura organizacional y clima laboral.
- ✓ Una vez al año se realizan evaluaciones de desempeño al personal. A partir de estas evaluaciones de desempeño se obtiene información en base a la cual se toman decisiones de promoción y/o rotación, así también da la oportunidad de revisar el comportamiento y rendimiento del personal y ajustar los aspectos débiles detectados.
- ✓ Se han efectuado las capacitaciones conforme a las necesidades y disponibilidad presupuestaria.

Las calificaciones obtenidas sobre la RSE en este ámbito se resumen en la siguiente gráfica:



### 3.2 SOCIOS Y CLIENTES

Para la Cooperativa "Pio X" los socios y clientes constituyen en el eje central para entorno al cual desarrolla su actividad comercial, porque cree firmemente que la sostenibilidad de sus acciones está directamente relacionada con la confianza que cada uno de los socios, clientes y usuarios depositan en nuestra entidad. Por esta razón, uno de sus principales objetivos constituye mantener una relación constante con los socios y clientes, recabando sus inquietudes y necesidades para proporcionarles productos y servicios que requieran, y así garantizar relaciones duraderas.

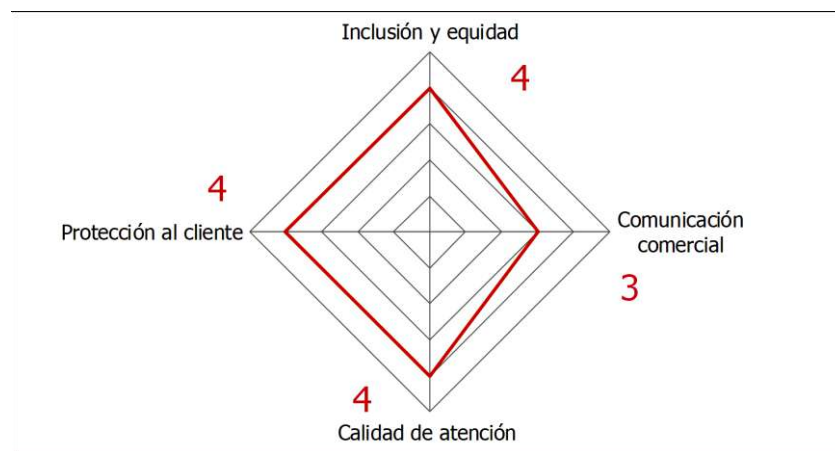
La cooperativa cumple con su responsabilidad para con sus clientes.

- ✓ Realiza esfuerzos para llegar a grupos vulnerables (área rural y personas de menores ingresos), las operaciones de la Cooperativa llegan mediante nuestras agencias rurales atendiendo a familias de ingresos medios y bajos.
- ✓ Contamos con iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de personas con capacidades diferentes. Para este fin, la Cooperativa cuenta en todos sus puntos de atención con rampas y sillas de ruedas, herramientas que permiten dar mayor accesibilidad a personas con dificultades en su movilidad.
- ✓ Contamos con principios y políticas expresas contra toda actividad que pueda afectar los derechos humanos. Se cuenta con una lista de exclusiones.
- ✓ El personal tiene un trato cordial y respetuoso hacia el socio y se le capacita para el efecto.



- ✓ Actualiza el material de información y comunicación destinado a socios y clientes para el conocimiento del estado de situación de la Cooperativa y de las ofertas de servicios. La difusión se realiza por medios impresos, radio y la página Web institucional.
- ✓ Se cuenta con un protocolo respetuoso y atento para la atención, en algunas agencias el personal habla el idioma local (quechua), para poder comunicarse de mejor forma con los socios y clientes.
- ✓ Se hacen encuestas de satisfacción de clientes 2 veces al año. Con el fin de recabar toda la información necesaria para mejorar la experiencia de clientes en la entrega de nuestros servicios.
- ✓ Durante la gestión se logró un cumplimiento del 83% en el subprograma de educación del Programa de Educación Financiera. Y 93% en el subprograma de difusión.

Las calificaciones obtenidas sobre la RSE en este ámbito se resumen en la siguiente gráfica:



### 3.3 COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Los medios de acercamiento y apoyo a la comunidad más frecuentes se realizan mediante cursos de educación financiera. El segmento objetivo son principalmente los socios, y se convoca a los jóvenes universitarios y estudiantes de colegios para fomentar la cultura del ahorro.

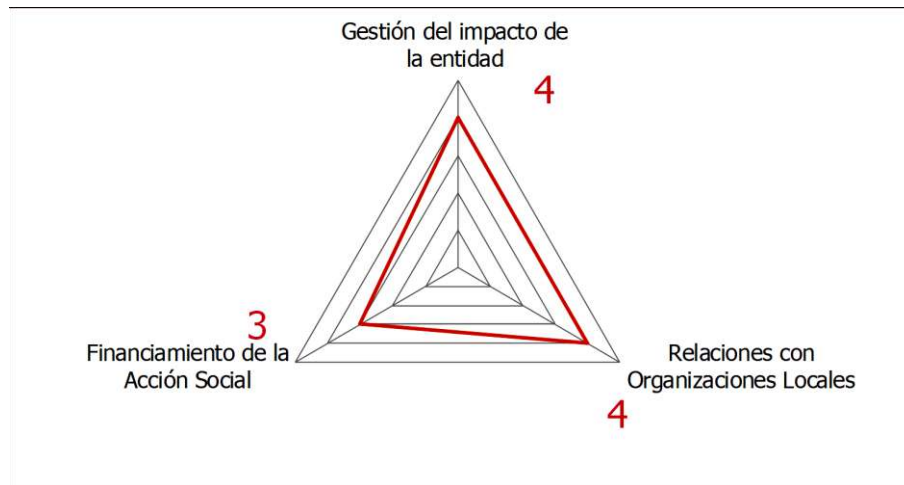
La Cooperativa "Pio X", como institución financiera está comprometida con la comunidad donde desarrolla sus actividades.

- ✓ Aún no se tienen herramientas necesarias para poder medir el impacto que están generando en su área de influencia.
- ✓ En lo técnico mantiene la relación con ATC tanto para la formación de directores como para plantear alternativas de mercado.
- ✓ La Cooperativa por disposición formal según la Ley General de Cooperativas cuenta con un reglamento de fondo de asistencia y previsión social (5%) y de educación (5%) destinados a esos efectos.





Las calificaciones obtenidas sobre la RSE hacia la comunidad se resumen en la siguiente gráfica:



### 3.4 IMPACTO EN LA ECONOMÍA

El Plan Estratégico incorpora criterios inclusivos, referidos a la ampliación de destino de la cartera, para atender actividades productivas, y democratizar el servicio del ahorro, atendiendo nuevos nichos de mercado que la banca tradicional no abarca, sobre todo a las zonas peri-urbanas y rurales del departamento de Cochabamba.

Se cumplen con los requerimientos mínimos regulatorios para la gestión de los distintos riesgos. Internamente no cuenta con modelos de riesgo avanzados.

La cooperativa mantiene un CAP a diciembre de 2019 del 20,52% mayor respecto al promedio del sistema cooperativo (18,6%). Este es un buen indicador de solvencia, superior al sistema cooperativo y bancario. La cartera tiene un índice de mora alto en relación con sus pares del sistema cooperativo.

Cuenta con un nivel alto de liquidez, respecto a sus similares en el sistema cooperativo y sistema bancario, implica disponibilidad para colocaciones. El fondeo es principalmente mediante depósitos a plazo fijo (mayor costo) y en menor proporción con cuentas en caja de ahorros además de certificados de aportación.

En cuanto a rentabilidad se tiene un nivel algo superior al sistema cooperativo, pero bastante inferior comparado con el sistema bancario, principalmente por el tamaño y modelo de negocio. El indicador de eficiencia es levemente inferior respecto al resto de cooperativas.

En general, el perfil financiero de la cooperativa es sano y dadas esas condiciones se puede concluir que la cooperativa contribuye a la economía regional y nacional manteniendo indicadores bajo control y con resultados positivos, brindando adecuadas condiciones de acceso a financiamiento y ahorro a clientes y socios que mejoran su economía particular; generando fuentes de trabajo para sus colaboradores; contribuyendo al estado y órganos reguladores con los pagos dispuestos por ley y creando una sana competencia en el mercado de entidades financieras.



## 4 RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE

Los resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial, al igual que la gestión pasada, se traducen en la calificación del desempeño social obtenido. Los principales resultados son similares a los de la gestión pasada por ser su descripción de carácter cualitativo<sup>1</sup>:

- ✓ Seguimos apoyando el proceso de fortalecimiento de la perspectiva social de la cooperativa y mejorado la imagen institucional con la masa societaria, clientes, usuarios, colaboradores y población en general.
- ✓ Se tiene presente que los objetivos sociales y medioambientales formulados, deben mantenerse y preservarse respecto al equilibrio en el desenvolvimiento económico.
- ✓ Los órganos de gobierno de la cooperativa han logrado una visión más amplia respecto a las posibilidades de influir en la mejora del entorno y también utilizan los indicadores de RSE para la toma de decisiones.
- ✓ La organización en general está consciente que los criterios de RSE son transversales y deben formar parte de los procesos decisionales y operativos de las personas a su cargo.
- ✓ Cada área organizativa es responsable, en lo pertinente, de informar acerca del progreso de las actividades relacionadas con los objetivos de RSE y, asimismo, evitan cualquier acción que pueda, entre otros, dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos.

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

---

<sup>1</sup> Los resultados cuantitativos se muestran a detalle en el Balance Social preparado conforme a la normativa de Función Social.



# 5 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La entidad en su conjunto está involucrada en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, siendo el Gerente General el responsable de la implementación de esta labor. También se cuenta con un Comité de RSE, compuesto por un equipo multidisciplinario conformado por funcionarios ejecutivos, operativos, así como por consejeros. Este comité se reúne de forma mensual y remite informes al Consejo de Administración relacionados al cumplimiento de actividades programadas, cumplimiento de indicadores, avance de los programas y este a su vez también pone en conocimiento un resumen de actividades al Comité de Gobierno Corporativo. El Comité de RSE cuenta con el apoyo de la Oficial de Riesgo Ambiental y Social quien depende linealmente de la Subgerencia de Riesgo Integral y esta última de la Gerencia General.

La Cooperativa designa un funcionario a cargo de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial: la Oficial de Riesgo Ambiental y Social, quien debe elaborar un plan de trabajo en concordancia con el plan estratégico institucional, que comprometa a la Institución en los aspectos económicos, sociales y ambientales. Tanto el plan como los informes, boletines, presupuestos, actividades, solicitudes y otros, son autorizados por dicho Comité para su operativización.

La Cooperativa, a través del funcionario Encargado de RSE: la Oficial de Riesgo Ambiental y Social, divulgará el código de ética, y promoverá un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores, con especial énfasis en el respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

Se deberá considerar y respetar los intereses de los grupos de interés tomando en cuenta el involucramiento, inquietudes, derechos legales y la relación de los intereses con la Cooperativa.

Es responsabilidad del (la) Encargado (a) en cuanto corresponde a la RSE, dentro del compromiso social de la Cooperativa, realizar las siguientes gestiones:

- ✓ Generar modelos de educación, inclusión, diálogo y desarrollo sostenible en favor de los grupos de interés.
- ✓ Gestionar la aplicación de la Ley General del Trabajo buscando el desarrollo armónico de la vida personal de sus funcionarios con especial hincapié en todos aquellos aspectos vinculados a la conciliación de la vida laboral y familiar del funcionario.
- ✓ Coadyuvar en el resguardo en bienestar y salud de funcionario.
- ✓ A mantener un clima laboral dentro del marco del respeto y las buenas costumbres.
- ✓ Eliminar toda forma de discriminación o trato diferencial a favor del público tanto interno como externo.
- ✓ Promover prácticas tanto laborales como sociales que fomenten la inclusión, el buen trato y la no discriminación genérica, étnica, religiosa, sexual, física, mental, entre otros.
- ✓ Fomentar la formación del talento humano y la calidad de vida de aquellas personas en desventaja o con discapacidad.



- ✓ Realizar el seguimiento correspondiente a las empresas proveedoras y contratistas en los relativo a los aspectos sociales y ambientales
- ✓ A mantener una relación de competencia saludable y limpia evitando cualquier práctica desleal.
- ✓ Promover el trato preferente a las Personas Adultas Mayores, Ley 369.
- ✓ Comprometerse con el respeto y trato preferencial hacia las personas con discapacidad en cumplimiento a lo dispuesto en la ley N° 223.
- ✓ Garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familiar como en la sociedad, en apego a la ley 348.
- ✓ El establecimiento de políticas contra el racismo y discriminación, en el marco de los dispuesto en la ley N° 045.

Es responsabilidad del (la) Encargado (a) de RSE., dentro del compromiso ambiental de la Cooperativa, con base a la Ley 1333 de Medioambiente, realizar las siguientes gestiones

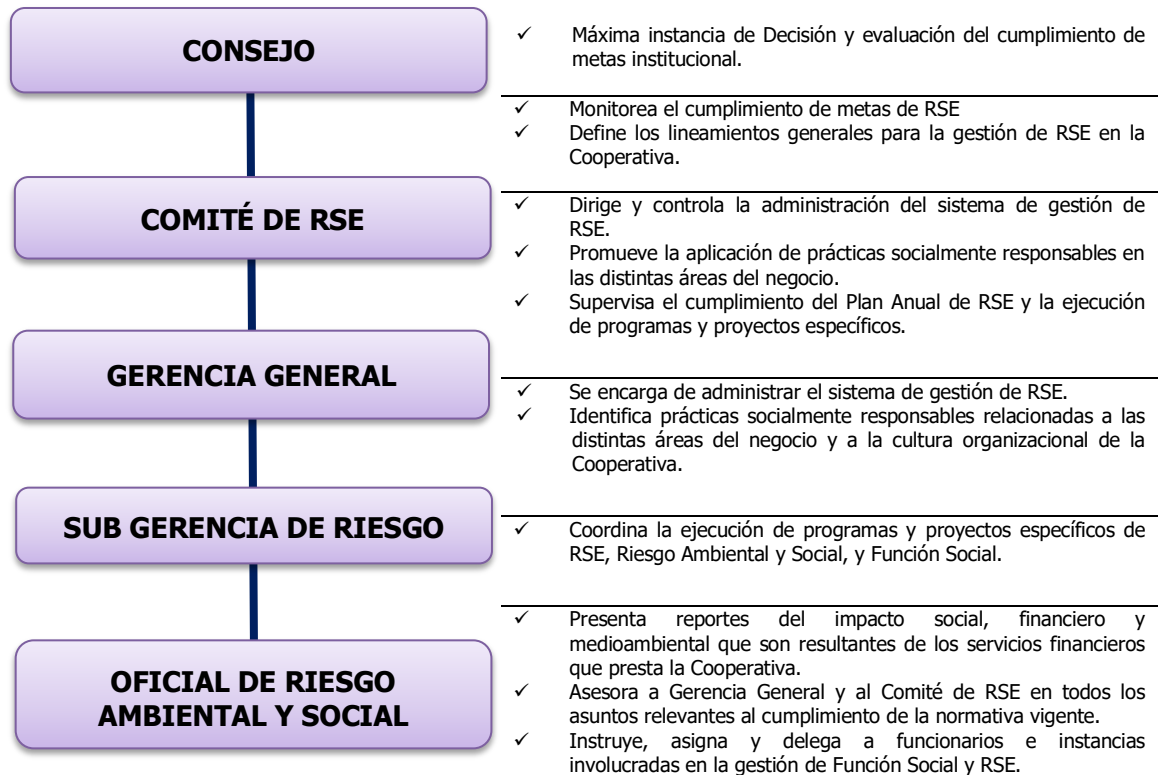
- ✓ Adoptar un enfoque preventivo y de conservación del medio ambiente y los recursos naturales.
- ✓ Desarrollar actividades bajo una práctica eficiente en el uso de sus recursos (Energía y agua).
- ✓ Promover alianzas estratégicas con empresas tanto públicas como privadas.
- ✓ Promover el enfoque preventivo, frente a los retos medioambientales de la actualidad.
- ✓ Promoverá la preservación, conservación de áreas protegidas.
- ✓ Fomentara la cultura del reciclaje y reutilización de aquellos residuos que apliquen.

El Consejo de Administración tomará conocimiento de las propuestas de acción en el ámbito de la RSE por informe y sugerencia del Comité de RSE y, luego, procederá a su análisis y aprobación, si corresponde.

Con el fin de garantizar la buena administración del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, y dado el tamaño y estructura de la Cooperativa "Pio X", se ha definido la siguiente estructura orgánica:



## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





# 6 DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE

## 6.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

La entidad debe rendir cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

CPX mantiene los actos y canales de comunicación con la sociedad para comunicar sus impactos, entre ellos se incluyen:

- ✓ Asambleas de Socios ordinarias o extraordinarias, en las que se rinde cuentas a detalle conforme al orden del día. Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que contempla la publicación del mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socio económico de la entidad, además de los estados financieros con las notas a los estados financieros y el dictamen del auditor externo correspondiente, que en el caso de la Cooperativa se presenta sin ninguna salvedad al 2019.
- ✓ Trato con calidad y calidez de nuestro personal de front office a nuestros socios, clientes usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen. También se cuenta con el Punto de Reclamo disponibles en cada oficina de atención al público.
- ✓ CPX en el marco de la normativa vigente ha contratado los servicios profesionales de consultoría para que en base a una metodología adecuada califique imparcialmente el marco de responsabilidad empresarial de la entidad como reporte de información disponible a la entidad reguladora. Para la gestión 2019 se tiene el efectuado por Análisis Real Latinoamérica S.R.L que presenta una calificación de 3,8 sobre 5 con tendencia estable.

## 6.2 TRANSPARENCIA

La entidad debe ser transparente en su gestión, y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. La institución debe mínimamente, revelar la siguiente información:

- a) Nuestra Misión y Visión se encuentran publicada en diversos documentos institucionales, impresos y medio virtuales, para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general
- b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: CPX ha desarrollado diversos avances de responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente (interno) que se exponen en el informe de evaluación de RSE.
- c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la entidad: Estos aspectos también se divulgan a través del balance social desarrollado. La cooperativa aún se encuentra trabajando con el objetivo



de desarrollar indicadores complementarios de impacto social que requieren de metodologías especializadas al respecto.

### **6.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO**

La entidad debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

CPX en el marco de su naturaleza social mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo. Adicionalmente cuenta con un Código de Ética. Asimismo, el plan estratégico contempla una serie de valores con los cuales nos manejamos de manera institucional.

### **6.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS**

La entidad debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos
- b) Respetar los intereses de las partes interesadas
- c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas
- d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas
- e) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la entidad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la institución.

CPX en el marco de la normativa vigente ha identificado e interactuado activamente con las partes interesadas que fueron definidas, siguiendo la normativa y que son las siguientes:

- ✓ Empleados
- ✓ Clientes y Socios
- ✓ Comunidad
- ✓ Medio Ambiente
- ✓ Otros grupos de interés

### **6.5 RESPETO A LAS LEYES**

La entidad debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la institución al menos debe:

- a) Cumplir con los requisitos legales y normativos
- b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas
- c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.



CPX cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- ✓ La Ley de Servicios Financieros
- ✓ Ley de Cooperativas
- ✓ Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente
- ✓ La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- ✓ Cartas circulares remitidas por el regulador
- ✓ Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- ✓ Normas impositivas
- ✓ Otra normativa vigente.

## **6.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS**

La entidad debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

CPX respeta y promueve en todas sus actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos. Tiene lineamientos específicos para el respeto a los derechos humanos y establece en su Código de Ética el apoyo y respeto a los Derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, Carta Universal de Derechos Humanos y Ley General para Personas con Discapacidad

CPX establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar la entidad, los Consejeros, los Ejecutivos y todos los trabajadores en su relacionamiento con los socios y usuarios.

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





## 7 CONCLUSIÓN GENERAL

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta PIO X, contamos con el espíritu cooperativista que dio origen a esta organización, inspirada en los valores éticos y sus principios sociales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta PIO X, cuenta con un espíritu cooperativista inspirado en sus valores sociales, sobre esta base ha ejecutado acciones específicas para el desarrollo y vivir bien de las comunidades donde opera.

En la gestión 2019 se ha mantenido una conducta socialmente responsable con nuestro entorno ambiental, con nuestros socios, nuestros clientes, los ahorristas, funcionarios y otros grupos de interés. De esta manera mantenemos y profundizamos nuestros servicios en sectores y familias de medianos a bajos ingresos, en áreas urbanas y rurales donde antes no llegaba la banca formal.

A pesar de operar en un entorno altamente competitivo, con entidades de mucho mayor tamaño y alcance geográfico, la Cooperativa "Pio X" ha demostrado ser competitiva en los servicios que presta.