



"PIO X" R.L.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**GESTIÓN
2023**

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



ÍNDICE

1	GENERALIDADES.....	3
2	DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD	5
3	CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD	7
3.1	EMPLEADOS	8
3.2	SOCIOS Y CLIENTES.....	9
3.3	COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE.....	12
3.4	AUTORIDADES.....	13
3.5	PROVEEDORES	13
4	RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE	15
5	LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL IMPLEMENTA SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE	17
6	DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE.....	19
6.1	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	19
6.2	TRANSPARENCIA.....	20
6.3	COMPORTAMIENTO ÉTICO	20
6.4	RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS.....	21
6.5	RESPECTO A LAS LEYES.....	22
6.6	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	22
7	CONCLUSIÓN GENERAL.....	23



1 GENERALIDADES

Tradicionalmente el mercado de la Cooperativa estuvo constituido por el sector de trabajadores asalariados, actualmente viene dirigiendo también sus recursos hacia el segmento del mercado del microcrédito y consumo, donde tenemos una importante porción de mercado por desarrollar.

Se viene diseñando e implementando productos para alentar la demanda de microcréditos, tomando en cuenta que los receptores de estos productos son ciudadanos que están en busca de oportunidades de financiación para sus emprendimientos productivos por el canal de los servicios financieros formales que les permita acceder y mejorar sus condiciones de financiamiento.

La Cooperativa fue fundada el 19 de junio de 1964 e inicio sus actividades con pequeños aportes de quienes la fundaron con el fin de otorgar ayuda solidaria y mancomunada al asociado.

La Cooperativa por su naturaleza y fines, es una sociedad que promueve la economía solidaria, está basada en la filosofía y principios del cooperativismo que destaca principalmente la valoración de la persona humana, sin importar el poder político, social, económico y cultural; se sustenta en la solidaridad y ayuda mutua de sus componentes y la comunidad, sin discriminación.

La cooperativa mantiene altos niveles de accesibilidad, calidad y eficiencia en nuestros servicios como queda recogido en nuestra misión, debemos estar abiertos a una cultura de trabajo en equipo entre todos los niveles de la organización, su desarrollo requiere esfuerzo e innovación.

Los pilares que prima el accionar de la Cooperativa el cumplimiento de la función social de los servicios financieros se centra en:

- Calidad y calidez
- Tiempo y costos
- Acceso a la información
- Continuidad operativa
- Información clara y precisa

A continuación, se presenta el informe de Responsabilidad Social Empresarial, mismo que cumple con lo establecido en el artículo 12, Sección 3, Capítulo II, Título I, Libro 10°, DE LA Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que contempla los siguientes puntos:

- ✓ La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF;
- ✓ La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, 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 EIF;
- ✓ La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;



- ✓ Descripción de la evaluación del cumplimiento de la EIF 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 cuenta con 59 años de antigüedad y se especializa en el mercado de las microfinanzas, fue fundada, con el objetivo de otorgar ayuda solidaria y mancomunada al asociado. La misión institucional está enmarcada en mejorar el nivel de vida de las familias a través del crédito prudente, la cultura del ahorro, calidad en los servicios con una administración basada en la transparencia, cumplimiento de los valores y estándares de calidad, promoviendo la preservación y cuidado del medio ambiente.

Fundada con base en los principios sociales del cooperativismo, fortalece progresivamente su compromiso con los principios de responsabilidad social establecidos por norma de la ASFI, aspecto que se trasluce en su misión y visión institucionales y en la ejecución de sus planes.

La Cooperativa, por su naturaleza y fines, es una entidad que promueve la economía solidaria, está basada en la filosofía y principios del cooperativismo que destaca principalmente la valoración de la persona humana, sin importar el poder político, social, económico y cultural; se sustenta en la solidaridad y ayuda mutua de sus componentes y la comunidad, sin discriminación.

Nuestras operaciones de ahorro y crédito están orientadas a sectores de medianos a bajos ingresos. La educación cooperativa y financiera son un importante accionar para superar los factores de pobreza. Bajo el principio de libre adhesión combatimos la exclusión social.

Contamos con un Plan Estratégico para el periodo 2023-2025, inspirado en la filosofía cooperativa, mismo que incluye lineamientos de carácter social que condicen con los objetivos de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial dispuestos de acuerdo con la Ley de Servicios Financieros, de esta manera la organización está orientada a partir del compromiso misional y la visión siguientes:

Misión

Apoyar a la sociedad en su esfuerzo por mejorar su nivel de vida, generando acceso a sus productos y servicios financieros, con calidad y sin discriminación.

Visión

Institución financiera sólida y competitiva en el Departamento de Cochabamba, brindando soluciones financieras inclusivas y de calidad basado en la efectividad de procesos y buenas prácticas de gobierno corporativo."

La Misión orienta nuestro accionar a mejorar el nivel de vida no solo de los socios sino de la sociedad. Remarcamos nuestra vocación inclusiva rechazando la discriminación y promoviendo la calidad en el acceso a nuestros servicios.

Por su parte, la visión señala nuestro posicionamiento en un área geográfica concreta donde atenderemos las necesidades de la sociedad, basándonos en el talento de nuestro personal y con



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

Los Valores Institucionales representan principios profesionales a la hora de diseñar los productos, procesarlos y ponerlos a disposición de consumidores financieros y la sociedad. Además, incluyen los valores de relación, es decir, aquellos que gobiernan las interacciones entre las personas, ya sean entre los miembros de la entidad o con personas externas a la Cooperativa.

VALORES	DECLARACIÓN DE VALORES
COMPROMISO	Hacer nuestros los objetivos institucionales, compromiso con la misión, visión, crear cultura organizacional fuerte y el mejoramiento continuo de los productos y servicios, así como la mejora en los procesos y procedimientos.
COMUNICACIÓN	Fomentar la cultura de comunicación dentro la organización acerca de toma de decisiones, procesos internos, solución y diagnósticos, generar espacios de comunicación abierta bajo un sistema digital.
COOPERACIÓN	Fomentar la cultura organizacional orientada al cambio positivo, trabajo en equipo para lograr objetivos comunes, perspectiva clara y cambio de pensamiento
ORIENTACIÓN AL CAMBIO	Personal con liderazgo para adaptar recursos y herramientas para hacer frente a los cambios del entorno, tanto tecnológicos, de procesos, de gestión.
PROACTIVIDAD	Comportamiento orientado a la solución de problemas con nuevos planteamientos, ideas y propuestas, actitud de cambio, hacer que las cosas sucedan y no solo adaptarse.
RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	Manejo eficiente de los recursos naturales físicos y materiales, cuidando el medio ambiente para coadyuvar en el mejoramiento de la calidad de vida de las generaciones futuras.
HONESTIDAD	Actuar con rectitud, honradez, sinceridad, justicia, transparencia procurando el interés general y desechando beneficios personales o de grupo.

Los objetivos de Función Social y de Responsabilidad Social Empresarial se incorporan bajo el enfoque del Cuadro de Mando Integral como perspectivas clave se establecen objetivos estratégicos bajo diferentes perspectivas que obedecen a un principio internacional del cooperativismo "Mas Empresarial, Mas Social", es decir que los resultados de las perspectivas se traducen en mejores y mayores servicios a la sociedad, contribuyendo así al desarrollo económico y social del país, aspecto que es reforzado por todas las perspectivas.

De manera general la Cooperativa aplica los lineamientos de RSE en forma transversal dentro de la institución, contamos con un compromiso misional, basado en la filosofía del cooperativismo, contamos también con políticas de RSE e informamos acerca de las actividades relacionadas previendo que la función social de nuestros productos y servicios beneficien a los sectores de medianos a bajos ingresos sin ningún tipo de discriminación.

3 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD

Los objetivos orientan la toma de decisiones y las operaciones de la Cooperativa por la vía del desarrollo sostenible, respetando y considerando las demandas de los grupos de interés en los ámbitos económico, social y ambiental con un enfoque de inclusión financiera.

Con el fin de direccionar el adecuado cumplimiento de los objetivos generales y de los relacionados con la RSE, la cooperativa ha establecido un marco de políticas y disposiciones que son revisadas anualmente y actualizadas en cuanto sea pertinente, considerando los cambios del entorno y también las observaciones o recomendaciones de la ASFI. El marco normativo interno está contenido en los siguientes documentos internos:

- ☑ Código de Gobierno Corporativo
- ☑ Código de Ética
- ☑ Código de Conducta.
- ☑ Política de Gestión Ambiental
- ☑ Plan estratégico alineado con la Función Social

Las políticas que orientan las decisiones y actividades en la Cooperativa mantienen un equilibrio con la Política de Responsabilidad Social Empresarial. La normativa respecto a la RSE 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.

Grupos de Interés de la Entidad





Las actividades logradas el 2023 en cuanto a RSE con los principales grupos de interés se resumen a continuación:

3.1 COLABORADORES

La cooperativa mantiene responsabilidad hacia sus empleados basada en disposiciones legales y lineamientos de buenas prácticas laborales. Fomentamos el respeto a los derechos humanos y prevenimos toda forma de discriminación o violencia. Contamos con políticas y procesos formalizados que contribuyen a una buena gestión y administración del personal, estas políticas incluyen valores organizacionales y estándares de conducta profesional que se espera de todo el personal con los clientes, con los socios y con el medio ambiente.

Rechazamos cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, garantizamos el cumplimiento de la legislación laboral vigente, respetamos la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Ley General del Trabajo y el cumplimiento de la Ley del Seguro Social a corto y largo plazo.

La cooperativa al 31 de diciembre 2023 cuenta con 71 colaboradores dependientes, de los cuales el 55% son hombres y el 45% son mujeres

	2022		2023	
Mujer	31	46%	32	45%
Hombre	37	54%	39	55%
Total	68	100%	71	100%

Desglose de Colaboradores por Rango de Edad

Debemos manifestar que la entidad trata de mantener un equilibrio entre generaciones por lo que se trata de encontrar un equilibrio entre generaciones se procura mantener una distribución equitativa en la edad de los colaboradores con el fin de desarrollar las potencialidades de los más jóvenes y de contar con personal que aporte experiencia.

<i>Rango de Edad</i>	2023	
De 47 a 60 años	4	6%
De 33 a 55 años	12	17%
De 23 a 33 años	55	78%
	71	100%

Para la Cooperativa el personal de la entidad es una parte esencial para cumplir la misión y visión, por esta razón tenemos un compromiso con el personal enmarcado en el respeto a los derechos humanos y laborales, cuidado de su salud, bienestar, seguridad, desarrollo profesional y personal.

Nos preocupamos por atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y/o profesional sin discriminación y le ofrecemos una compensación adecuada, justa y competitiva.



Las políticas de reclutamiento y selección de personal, así como el proceso de contratación de los colaboradores apuntan a la incorporación de profesionales adecuados en lo técnico, personal según el perfil de cada puesto, buscando una buena adaptación a la cultura de la cooperativa. No solo se seleccionan perfiles acordes a la estrategia de la entidad sino también personal con potencial de desarrollo a fin de alcanzar mayores niveles de eficiencia y productividad de manera progresiva.

En cuanto corresponde a los ambientes de trabajo se provee de los espacios adecuados y con la seguridad acorde al tipo de función que cumple la entidad de intermediación financiera, las labores se realizan dentro un horario conforme a regulaciones laborales y se dotan de las herramientas de trabajo correspondiente a las funciones asignadas a los distintos cargos.

Asimismo, la Cooperativa se preocupa por una compensación adecuada, justa y competitiva para sus colaboradores, en el marco de las posibilidades y desafíos que debe vencer la institución, manteniendo un buen clima laboral y capacitación para la mejora continua. Anualmente se realiza una encuesta de clima laboral.

Salud de los Colaboradores

En una política de estrechar vínculos con la Caja Nacional de Salud, se cuenta con servicio de visitas anuales a la entidad con el objetivo de efectuar controles al personal en odontología y ginecología como medidas preventivas. Así mismo se gestiona vacunas

La otorgación del seguro de salud cubre tanto al titular como a sus dependientes

Así mismo proporcionamos un ambiente de trabajo sano, seguro protegido para todos los funcionarios, basándonos en estándares de sistemas de administración reconocidos y en una estrategia proactiva y preventiva que aborda la salud, seguridad y protección de sus funcionarios, según las normas del Ministerio de Trabajo. Se mantienen las buenas prácticas de higiene y medidas preventivas para el cuidado de la salud y protección de los funcionarios.

Aprendizaje Continuo

La cooperativa considera la capacitación continua como parte del trabajo continuo y como un elemento que aporta al desarrollo profesional y buen desempeño por lo que se brinda oportunidades de actualización técnica, regulatoria.

Cumplimos con los programas de capacitación lo que mejora la capacidad de respuesta del talento humano.

En la gestión se ha alcanzado el 100% del programa de capacitación, habiendo realizado 29 talleres con participación de los diferentes niveles de la entidad de acuerdo al área de su competencia.

Clima Laboral

Una vez al año se realizan evaluaciones de clima laboral, con el resultado se plantean acciones que tienda a mejorar los ambientes y relaciones de trabajo y brinden un espacio de confianza propicio para la innovación.

Así mismo 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.

3.2 SOCIOS Y CONSUMIDORES FINANCIEROS

La Cooperativa brinda sus servicios financieros con criterios de inclusión y responsabilidad profesional, ofertando productos y servicios que cumplen las expectativas creadas, generando una cultura de respeto a los términos pactados. Ofrecemos servicios financieros con integridad,



honestidad y responsabilidad profesional, sin poner en riesgo los intereses de la Cooperativa, de los funcionarios y de la comunidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta PIO X RL. tiene una amplia variedad de productos y servicios financieros para socios y clientes, contando con productos de Ahorro y también de Crédito, estos son accesibles e inclusivos para solucionar las necesidades financieras de los socios, clientes a través de diversos canales de atención con presencia urbana y rural.

Los productos prestados de Ahorro son los siguientes:

PRODUCTOS / SERVICIOS		FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	CARACTERÍSTICAS
CAPTACIONES	CAJA DE AHORROS EN MONEDA NACIONAL (MN)	Desde el comienzo de las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Monto mínimo de apertura Bs 50.- * Monto máximo esta en función a políticas internas * Manejo individual, alterno y mancomunado * Caja de Ahorro Normal <ul style="list-style-type: none"> - Tasa de interés 2% menor a Bs 70.000.- - Tasa de interés 1.50% mayores a Bs 70.000.-
		oct-23	<ul style="list-style-type: none"> * Caja de Ahorro "Plan Programado" <ul style="list-style-type: none"> - Tasa de interés 3.75% monto mínimo Bs. 10.000 * Caja de Ahorro "Plan Colaborador" <ul style="list-style-type: none"> - Tasa de interés 3.75% - Plan 1: Depósito mensual de Bs 200 - Plan 2: Depósito mensual de Bs 500 * Caja de Ahorro "Plan Junior" <ul style="list-style-type: none"> - Tasa de interés 4,00% - Depósito mensual de Bs 100
	CAJA DE AHORROS EN MONEDA EXTRANJERA (ME)	Desde el comienzo de las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Monto mínimo de apertura \$us 10.- * Monto máximo esta en función a políticas internas * Tasa de interés 0,01% * Manejo individual, alterno y mancomunado
	DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN MONEDA NACIONAL (MN)	Desde el comienzo de las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Solo los DPF'S con plazo menor o igual a 360 días se puede liquidar antes del vencimiento * Monto mínimo de apertura Bs 1.372.- * Monto máximo esta en función a políticas internas * Tasa de interés según el plazo * Manejo individual, alterno y mancomunado
	DEPÓSITOS A PLAZO FIJO EN MONEDA EXTRANJERA (ME)	Desde el comienzo de las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> * Monto mínimo de apertura \$us 200.- * Monto máximo esta en función a políticas internas * Tasa de interés según al plazo * Se aplica impuesto del RC-IVA, ITF mayor a \$us 2.000.- * Manejo individual, alterno y mancomunado * Exentos del RC-IVA plazo mayor a 3 años

Así mismo contamos con concentración en cajas de ahorro de pequeña escala, menores a Bs 70.000.- en un 75% de las personas.

Los productos de crédito son los siguientes:



PRODUCTOS / SERVICIOS		FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	CARACTERÍSTICAS
CRÉDITOS	LÍNEAS DE CRÉDITO HIPOTECARIAS MN Y ME	ene-10	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Cuenta con monto y plazo definido. * Líneas Rotativas y Simples.
	CRÉDITO HIPOTECARIO PARA LA VIVIENDA MN Y ME	Desde el comienzo de las operaciones	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Financiamiento hasta dos inmuebles. * Monto y plazo definido. * TRE a partir del tercer año.
	CRÉDITOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL MN	Desde la aprobación de la normativa específica	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Financiamiento Única de Vivienda. * Sin fines Comerciales * Monto y plazo definido
	CRÉDITO DE CONSUMO PARA DEPENDIENTES EN MN Y ME	Desde el comienzo de las operaciones	* La cuota no puede superar el 25% del liquido pagable * Destino Libre disponibilidad y compra de bienes muebles * Monto y plazo definido * TRE a partir del tercer año.
	CRÉDITO DE CONSUMO PARA INDEPENDIENTE MN Y ME	Desde el comienzo de las operaciones	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Destino Libre Disponibilidad y compra de bienes muebles * Monto y plazo definido * TRE a partir del tercer año.
	CRÉDITO PARA PYMES Y MICROCRÉDITO MN Y ME	Desde el comienzo de las operaciones	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Destino capital de Inversión y Operación. * Monto y plazo definido * TRE a partir del tercer año.
	CRÉDITO PARA GRUPO DE PRESTATARIOS E INDEPENDIENTES	Desde el comienzo de las operaciones	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Monto otorgado en bolivianos y plazo definido * Se aplica la garantía personal solidario de los integrantes * Que los integrantes se conozcan sin parentesco consanguíneo
	CRÉDITO AL SECTOR PRODUCTIVO MN	dic-20	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Destino capital de Inversión y Operación. * Monto otorgado en bolivianos y plazo definido * Se aplica la garantía No convencional. * Tasa de interés Micro 11,5%, PYME 7%, MYPE 6% y Grande 6%
	CRÉDITO AGROPECUARIO MN	dic-20	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Destino capital de Inversión y Operación. * Monto y plazo definido * Se aplica la garantía No convencional. * Tasa de interés Micro 11,5%, PYME 7%, MYPE 6% y Grande 6%
	CRÉDITO VERDE MN	nov-21	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Compra de maquinaria agrícola y vehículos eléctricos * Monto y plazo definidos * Se aplica la garantía No convencional. * Tasa de interés Micro 11,5%, PYME 7%, MYPE 6% y Grande 6%
	CRÉDITO PARA DELIBERYS MN	jun-20	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Destino al sector independiente y dependiente. * Monto y plazo definidos * Se aplica la garantía quirografaria y personal . * Tasa de interés nuevos 19%, antiguos 18%
CRÉDITO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD MN	ene-19	* De acuerdo a la capacidad de pago del prestatario * Destino al sector microcrédito y de consumo. * Monto y plazo definidos * Se aplica la garantía personal, no convencionales. * Tasa de interés pequeña escala 14% y monto mayores según lo establezca la política de créditos	



Contamos con prácticas comerciales que, cumpliendo con las normas legales, se orientan con las buenas y sanas prácticas sobre manejo de riesgos. Contamos con principios y políticas expresas contra toda actividad que pueda afectar los derechos humanos. Se cuenta con una lista de exclusiones.

Es de destacar que, para un mejor relacionamiento y comprensión con la población, la Cooperativa atiende a una parte de sus clientes en el idioma local y está capacitado en lenguaje de señas. De esa manera pretendemos que nuestros servicios sean realizados con calidad y calidez acorde a las expectativas y a satisfacción de los socios, clientes y usuarios de las distintas localidades.

En la gestión 2023, a través de Educación Financiera también hemos continuado facilitando el conocimiento sobre las operaciones financieras a los socios, clientes y usuarios aprovechando los medios virtuales.

Realizamos esfuerzos para llegar a grupos vulnerables (área rural y personas de menores ingresos), las operaciones de la Cooperativa llegan mediante nuestra agencia rural (Ivirgarzama) atendiendo a familias de ingresos medios y bajos. Asimismo, atendemos a personas con discapacidades y a adultos mayores.

Nuestros ambientes e infraestructura están adecuados a las necesidades de la población de forma que obtengan una satisfactoria experiencia cada vez que se aproximan a realizar sus operaciones. Es importante destacar que todas nuestras agencias cuentan con sillas de ruedas, muletas, burritos para discapacidades motoras.

Hacemos conocer toda la información económico financiera debidamente auditada a nuestros asociados y al público en general a través de la página web y en nuestra Memoria Institucional. Los clientes y usuarios cuentan con información fidedigna, clara y comprensible de los productos y servicios financieros que ofrecemos a través de distintos medios de difusión.

Contamos con dos canales para recibir quejas y/o reclamos de los socios y usuarios financieros (Punto de Reclamo y Buzón de Sugerencias). Asimismo, en el marco de las disposiciones del regulador, se han aplicado mecanismos de alivio para la recuperación de la capacidad productiva de los prestatarios generando la cartera reprogramada y diferida.

Actualizamos 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, la página Web institucional, Facebook, SMS y WhasApp.

Hacemos 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 100% en el subprograma de educación del Programa de Educación Financiera. Y también se logró un cumplimiento del 100% en el subprograma de difusión.

3.3 COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

La Cooperativa reconoce que es parte de la sociedad, en términos de dar respaldo a programas orientados a la solución de la pobreza, mejorar la inclusión social y preservar el medio ambiente. Estamos conscientes de la importancia del trato y respeto para con las Personas con Discapacidad, para Personas Adultas Mayores, contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, enfatizando los derechos contra todo tipo de violencia especialmente de mujeres y niños.



Nuestra actividad de intermediación financiera se desenvuelve en el marco de una relación constructiva con las partes interesadas con las que interactuamos preservando el buen uso de los recursos en su entorno, bajo criterios de sostenibilidad en equilibrio con el desarrollo de las actividades comerciales.

Contamos con una política orientada a la preservación del medio ambiente con la que se busca contribuir a la mejora de la sostenibilidad concentrando los esfuerzos en nuestra organización en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, instalaciones y servicios emergentes de nuestras actividades.

La cooperativa promueve e incentiva buenas prácticas para la reducción del consumo de energía, agua y papel además de acopiar papel, cartón, botellas plásticas para ser vendidas y recicladas. Al interior de nuestras oficinas se difunden instructivos y mensajes con recomendaciones para aplicar políticas de 3R (reciclar, reutilizar y reducir) en los artículos, ahorrar recursos (agua, luz y gas) y/o bienes de uso de la entidad; acciones que pretenden mantener un equilibrio respecto al desarrollo de las actividades comerciales.

En las instalaciones se publican (folletería, pantallas, boletines y otros) avisos y mensajes de reflexión acerca del cuidado y mejora del medio ambiente en beneficio de las futuras generaciones.

Los medios de acercamiento y apoyo a la comunidad más frecuentes se realizan mediante cursos de educación financiera. Aún no contamos con herramientas necesarias para poder medir el impacto que se está generando en nuestra área de influencia.

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, con los que se promueve actividades y programas con las partes interesadas.

3.4 REGULADORES - AUTORIDADES

La relación con las autoridades se enmarca en disposiciones legales. Cumplimos con los requerimientos de la ASFI respecto al envío de información y al cumplimiento de disposiciones emitidas por esta Autoridad, el 2023 tuvimos multas por retrasos en el envío de información por un monto total de Bs 316.

Mantenemos con la ASFI y BCB un relacionamiento de carácter formal, continuo y frecuente, en función de la información que se debe proveer por normativa. También contamos con las guías u observaciones emergentes del trabajo de seguimiento desde gabinete efectuado por dicha autoridad y, asimismo, cuando sus operaciones son objeto de supervisión in situ.

Las autoridades con las cuales mantenemos un relacionamiento directo son las del sector financiero como MEFP, ASFI, BCB, UIF; también con otras entidades como Ministerio de Trabajo, Impuestos Nacionales, Autoridad de Juegos, Gobiernos departamentales y locales para solicitar permisos y patentes.

Buscamos adaptarnos a las situaciones de cada comunidad mediante el establecimiento de oficinas locales, escogiendo una estrategia adecuada para abordar alternativas dentro de los límites de la legislación vigente y de una conducta responsable.

3.5 PROVEEDORES

El relacionamiento con los proveedores de bienes y servicios para la Cooperativa está basado en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garanticen la calidad de los productos y servicios necesarios para su funcionamiento. La entidad considera aliados estratégicos a los



proveedores que coadyuvan a cumplir los objetivos, la contratación de bienes y servicios esta normado en un reglamento y es de forma transparente.

Trabajamos solamente con empresas jurídicas o naturales nacionales, al 2023 contamos con 305 proveedores, menos que el 2022 que fueron 337 proveedores.

Los contratos de adquisición de bienes y servicios de la Cooperativa incluyen cláusulas que comprometen a las partes evitar el trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio, además de cumplir la normativa comercial y laboral.

En general se espera de los proveedores el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente.



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

Entre los principales resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial destacamos los principales a continuación:

- ✓ La planificación estratégica de la Cooperativa y, los planes operativos, se centran en objetivos y actividades sociales transversales a toda la organización. De esta manera, todos los miembros son conscientes de la importancia de mantener un equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales al tomar decisiones y llevar a cabo sus actividades.
- ✓ Cada área organizativa es responsable de informar sobre el progreso de las actividades relacionadas con los objetivos de RSE y evita cualquier acción que pueda afectar negativamente al medio ambiente o vulnerar los derechos humanos.
- ✓ La alta gerencia y el personal en general entienden que el proceso de RSE es transversal a la organización por lo que todos deben contribuir según sus funciones a lograr un accionar responsable de toda la cooperativa.
- ✓ Contamos con una política y procedimiento de RSE y con una política específica medio ambiental.
- ✓ Los órganos de gobierno 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.
- ✓ Bajo un enfoque de inclusión social se cuenta con el servicio de Cooperativa Digital, ante la necesidad de reducir costos y tiempo en favor de nuestros consumidores financieros y asimismo seguridad.
- ✓ En la gestión 2023, mediante las actividades de educación financiera, formuladas y ejecutadas según el Programa de Educación Financiera, se han capacitado aproximadamente a 6.559 personas entre Socios, Clientes, Consejeros, Personal Administrativo, Personas con discapacidad y Público en general.
- ✓ Como resultado de la aplicación de los criterios 3R, Reducción, Reutilización y Reciclaje se han generado ahorros en el uso del papel y otros materiales de tipo electrónico que afectan el medio ambiente. En la Cooperativa se tienen contenedores/basureros para la separación de los residuos generados, se hace la entrega mensual del papel acumulado para su posterior reciclado, se realiza la separación y entrega de botellas plásticas para su reutilización. En temas de energía eléctrica se tiene la disciplina de apagar todo equipo eléctrico que no esté siendo usado, se mantiene sistema de iluminación (LED), el cual no daña el medio ambiente.
- ✓ Igualmente se tiene mejor conciencia del consumo de energía eléctrica, agua, gas u otros suministros propendiendo a una disminución de los mismos como resultado de la difusión interna de recomendaciones sobre el uso eficiente de dichos recursos.



- ✓ Los horarios de trabajo son debidamente regulados para el equilibrio hogar-trabajo, y también repercute en el consumo de energía eléctrica.
- ✓ El 2023 se cumplió en un 100% el plan de capacitación. Se tenían programados 19 cursos, mismos que se cumplieron al 100% y se realizaron 10 adicionales que no estaban programados.

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.



5 LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL IMPLEMENTA SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RSE

Acorde con las políticas emanadas del Consejo de Administración, la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial parte de la Gerencia General quien es la responsable de la implementación y supervisión del cumplimiento de las actividades al respecto. La Responsabilidad Social Empresarial se encuentra formalizada mediante una Política de RSE y un Plan y programa integrado el plan de actividades de la institución.

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 del Oficial de Riesgo Ambiental y Social quien depende linealmente de la Subgerencia de Riesgo Integral y esta última de la Gerencia General. La responsabilidad operativa de RSE está a cargo Subgerencia de Riesgo y Marketing en lo relacionado a Educación Financiera.

La Cooperativa designa responsables a cargo de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial: la Subgerencia de Riesgo Integral y Marketing en lo relacionado a Educación Financiera, 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.

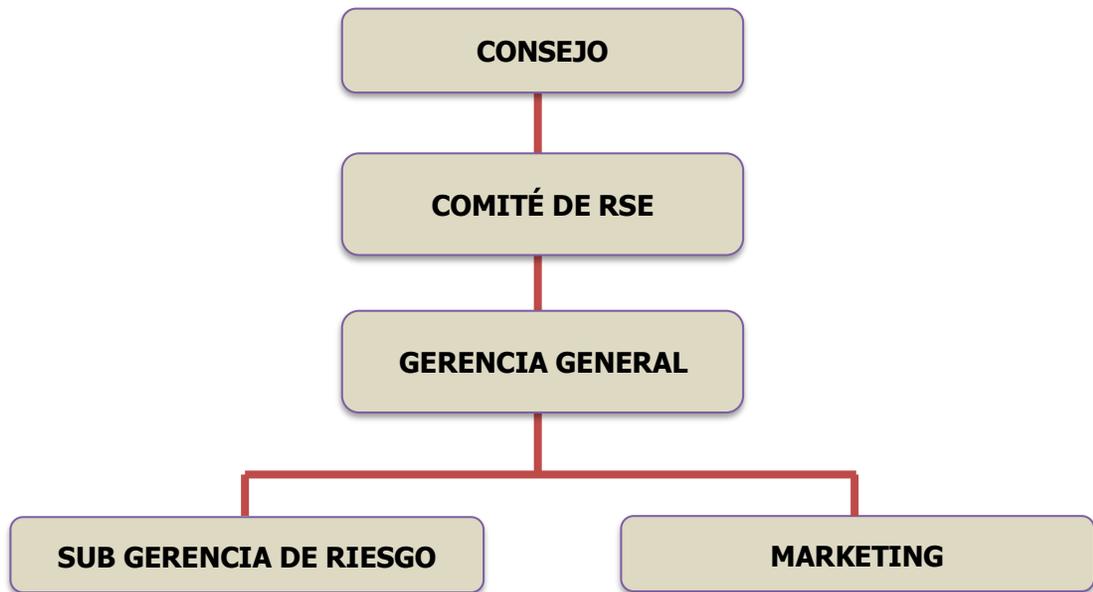
A través de los Encargados de RSE, la Subgerencia de Riesgos Financieros y Marketing, divulgará el código de ética, y promoverá un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores, con especial énfasis en el respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

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.

La gráfica expone la estructura básica de responsables ejecutores de la RSE, no obstante, como se anotó anteriormente, cada área organizativa conoce como participa y debe contribuir al logro de los objetivos formulados con el buen uso de los recursos decisionales, financieros y materiales a su disposición.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Consecuentemente la Responsabilidad Social Empresarial se encuentra formalizada mediante la aprobación de una Política de RSE y un Plan y programa de actividades



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

6.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Cooperativa rinde cuentas ante la sociedad en general y ante las autoridades, por los resultados de sus actividades en la sociedad, la economía y el medio ambiente, asimismo, hace conocer las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Los principales canales de comunicación con la sociedad son los siguientes:

- ☑ Asambleas de Socios ordinarias o extraordinarias, en las que se rinde cuentas a detalle conforme al orden del día.
- ☑ Memoria Anual de la Entidad, contempla el desempeño socioeconómico de la organización. Incluye el mensaje del presidente, los informes de los consejeros y del Gerente General. Además, se presentan los estados financieros de la entidad, acompañados de las notas a los estados financieros y el dictamen del auditor externo. En la gestión del año 2023, este informe se presentó sin salvedad.
- ☑ Informe de Desempeño Social y Balance Social, son publicados en la página web de la entidad, muestran los resultados de la adopción de políticas y objetivos formulados para lograr un equilibrio entre las metas económico-financieras y las metas sociales y medioambientales. Estos informes se enmarcan en un enfoque de sostenibilidad.
- ☑ Página Web de la Entidad: además de los informes mencionados, se publican los productos y servicios que la organización ofrece al público. Los visitantes socios, clientes, usuarios y público en general pueden acceder a espacios para realizar consultas virtuales.
- ☑ Plataformas de Atención al Cliente: por este medio el personal brinda un trato con calidad y calidez a los socios y consumidores financieros. Se describen y explican las características de los productos y servicios, y, en caso necesario, se atienden sus demandas mediante el Punto de Reclamo (PR) en cada agencia y también en la página web.
- ☑ La Cooperativa rinde cuentas al regulador mediante los reportes de RSE y de Función Social, mostrando indicadores en continua mejora (como se observa en el gráfico). La Calificación de RSE de la Cooperativa entre el año 2016 y 2023 muestra una tendencia estable.

CALIFICACIÓN DE RSE (Expresado en Nivel de Puntaje)

4,10

En nuestro desempeño de Responsabilidad Social empresarial, conforme al informe emitido por Análisis Real logramos la calificación de 4,10

6.2 TRANSPARENCIA

La EIF 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 EIF debe mínimamente, revelar la siguiente información:

- a) Nuestra Misión y Visión se encuentran publicadas 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 somos responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: contamos con políticas de RSE y su respectivo procedimiento además de una política medio ambiental, mismas que son revisadas al menos una vez al año. Damos cuenta a la sociedad a través del informe de evaluación de desempeño de responsabilidad social el cual expone el alcance y logros en la aplicación de criterios de equidad entre hombres y mujeres, de inclusión en relación al área rural y sectores de bajos ingresos. Los aspectos relacionados con el medio ambiente se muestran empezando por la medición del uso de agua, energía, derivados del petróleo, papelería con el objeto de controlar el excesivo uso de materiales contaminantes o el desecho innecesario de los mismos. Asimismo, se cuenta con el informe de Balance Social que muestra el alineamiento de la cooperativa a los objetivos de Función Social.
- c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: 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 EIF 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.

La Cooperativa desde siempre ha sido orientada y mantiene una conducta orientada en los principios de la filosofía cooperativista, los cuales exigen una conducta solidaria, correcta y en la



búsqueda del bien común, estas junto al mandato de las disposiciones de RSE dan línea desde la formulación de la planificación hasta su ejecución y control. Con dichas disposiciones la línea ética parte desde la formulación de la planificación hasta su ejecución y control. Conforme a la norma vigente se cuenta con un Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

6.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La EIF 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 EIF y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la EIF.

En el marco de la normativa vigente hemos 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

La Cooperativa conoce, difunde y respeta los intereses y derechos legales de los grupos de interés, tomando como base lo siguiente:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado como marco fundamental de su actuación.
- Proporcionar empleo decente y mantener buenas prácticas laborales a través de políticas responsables de recursos humanos.
- Cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y otras, ante toda Autoridad Estatal
- El cumplimiento de la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer y los niños.

Como un enfoque complementario en la gestión 2023 se ha tomado en cuenta el enfoque de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y considerado la relación de los pertinentes al sector de intermediación financiera con el accionar e intereses del cooperativismo.

Durante el año 2023 en la Cooperativa no se han tenido incidentes o reclamos relacionados a violación de los derechos consignados en las normativas citadas anteriormente.



6.5 RESPETO A LAS LEYES

La EIF debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la EIF 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.

Cumplimos 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.
- Disposiciones de la autoridad monetaria (BCB)
- Disposiciones de la UIF
- Disposiciones de los Gobiernos Departamentales y Municipales
- Normas impositivas
- Otra normativa vigente.

6.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

La EIF 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.

Como cooperativa y bajo los principios de libre adhesión y solidaridad, respetamos y promovemos en todas nuestras actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos. Consecuentemente buscamos constantemente la inclusión de nuevos socios y clientes, sin discriminación alguna que pueda afectar la dignidad de sus grupos de interés.

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



7 CONCLUSIÓN GENERAL

En la Cooperativa continuamos fortaleciendo la perspectiva social y mejorado la imagen institucional con la masa societaria, clientes, usuarios, colaboradores y población en general.

Venimos 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.

A partir de nuestra creación hemos mantenido una conducta orientada con los principios de la filosofía cooperativista, de manera solidaria y en la búsqueda del bien común. Desde nuestro origen hemos realizado operaciones orientadas con los valores sociales y principios del cooperativismo. De acuerdo a estos principios priorizamos el bienestar social y, el económico de nuestros socios, así como de todas las partes interesadas. Hemos ejecutado acciones específicas para el desarrollo y vivir bien de las comunidades donde operamos.

Como resultado de la aplicación de las disposiciones de la Ley N°393 sobre función social y de la normativa específica relacionada con la responsabilidad social empresarial (RSE), hemos ido concretando y mejorando progresivamente nuestras funciones y responsabilidades en todas las áreas de la entidad.

Los planes, la estructura organizativa y el sistema de decisiones de la Cooperativa se hallan debidamente integrados y enfocados en la misión, visión y objetivos estratégicos que, a su vez, responden a las directrices de función social de la Ley 393.

Hemos continuado aplicando medidas relacionadas con el alivio financiero para prestatarios afectados desde la pandemia, especialmente enfocándonos en la reactivación de los pequeños negocios.

En la gestión 2023 se ha mantenido una conducta socialmente responsable con nuestro entorno ambiental, con nuestros socios, nuestros clientes, los ahorristas, funcionarios y otros grupos de interés. Asimismo, hemos asegurado condiciones de seguridad física y sanitaria como parte integral de la calidad y calidez que ofrecemos en nuestros servicios a socios, clientes 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.