
**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
GESTIÓN 2020
COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
"LA SAGRADA FAMILIA" R.L.**



CONTENIDO

1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación	2
2. Forma de implementación de la gestión en la estructura.	14
3. Cumplimiento de los Objetivos y de la Política.....	17
4. Cumplimiento de Objetivos y Metas	18
5. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE	21
6. Descripción del cumplimiento de los lineamientos de RSE	21

INFORME DE RSE 2020

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "LA SAGRADA FAMILIA" R.L.

1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación

La cooperativa La Sagrada Familia, es nueva en cuanto a su sujeción a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, toda vez que obtiene su Licencia de Funcionamiento conforme a la Ley 393, para operar y realizar actividades de intermediación financiera como Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta, en fecha 04 de noviembre de 2016 para que inicie sus operaciones desde el día 16 de enero de 2017.

Al efecto y desde el 2017, la cooperativa inicia un proceso de adecuación e integración de la RSE conforme a lineamientos del Reglamento de RSE-ASFI dentro su Planificación Estratégica que a la fecha continúa en el proceso de adecuación y mejora continua.

Compromiso

En este sentido la cooperativa estableció en su Plan Estratégico 2020-2022, su filosofía corporativa en base a los siguientes pilares de Visión, Misión y Principios.

Nuestra Misión

Contribuir al mejoramiento de las condiciones socio- económicas de nuestros socios, a través de la prestación de servicios micro financieros integrales adecuados a sus necesidades, de fácil acceso y oportunos utilizando un enfoque de rentabilidad social y económica que garantice la relación permanente de cooperación y confianza.

Nuestra Visión

Ser una cooperativa Líder, en microfinanzas que prioriza la atención de sectores de bajos ingresos promoviendo la bancarización con inclusión social.

Nuestros Principios

Los principios cooperativos con los cuales la Cooperativa inició su accionar como EIF con Licencia ASFI son los siguientes:

- 1. Equidad:** Proveer servicios financieros sin discriminación y con respeto a los consumidores financieros.
- 2. Inclusión:** Velar por la provisión de servicios financieros a poblaciones desfavorecidas, con el propósito de lograr una mejor cobertura y un acceso universal a los servicios financieros. Este principio también contempla la provisión de servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por la normativa vigente.
- 3. Accesibilidad:** Facilitar a la población una variedad de medios de acceso a servicios financieros.
- 4. Confiabilidad:** Asegurar la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.
- 5. Eficiencia:** Optimizar el tiempo y recursos, para una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia Cooperativa.
- 6. Seguridad:** Contar con medidas y recursos tecnológicos destinados a resguardar y proteger la información de los clientes, buscando mantener su confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad.
- 7. Innovación:** Generar innovación de servicios y productos financieros, considerando las necesidades de la población, las características de sus actividades, ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos tecnológicos.

Los valores declarados por la cooperativa en su Plan Estratégico 2017-2019 incluyen:

- 1. Solidaridad.** La integridad, Como manifestación de la ética en nuestras actuaciones haciendo que prevalezca el interés común a los intereses individuales.

2. **Responsabilidad.** Se rinden cuentas sobre los resultados alcanzados, asumiendo las consecuencias económicas, sociales y ambientales.
3. **Honestidad.** Se actúa de acuerdo con lo que se piensa y se siente, con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde).
4. **Democracia.** Se fomenta la participación y desarrollo integral de las personas al interior y exterior de la cooperativa, sin discriminación alguna, respetando la opinión que beneficia a la mayoría en cumplimiento de los objetivos institucionales.
5. **Igualdad.** Se reconoce y respeta la protección de los derechos humanos de todas las personas por igual.
6. **Transparencia.** Se ofrece un acceso a la información clara, veraz y oportuna.
7. **Responsabilidad Social.** Es la presencia activa de la cooperativa en las comunidades donde actúa, con el fin de contribuir a su mejoramiento integral y/o desarrollo humano sostenible.
8. **Preocupación por lo demás.** Es la búsqueda de solución a los problemas sociales, bajo la premisa que hasta que no se logre el bienestar material y espiritual de las personas que lo rodean, el cooperativista estará en una condición de inquietud.

Los valores reafirmados por la cooperativa en su Plan Estratégico 2020-2022 son:

1. **Solidaridad.** Colaboración que todos los funcionarios tienen entre sí al momento de realizar cualquier tarea relacionada con la cooperativa y que requiera el apoyo de una o más personas en su ejecución.
2. **Responsabilidad.** Tener conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer en el trabajo y que las cosas deben hacerse bien desde el principio hasta el final.
3. **Honestidad.** Respeto a las buenas costumbres, a los principios morales y a los bienes ajenos.
4. **Compromiso.** Conocimiento de la importancia que tiene el cumplir con el trabajo dentro del periodo estipulado y con la calidad necesaria para superar las expectativas esperadas.

Nuestros Objetivos

Al inicio de su gestión estratégica planificada y de adecuación de los lineamientos de RSE-ASFI, la cooperativa sostenía los objetivos de contribuir al mejoramiento social y económico de sus asociados, fomentando el ahorro, la solidaridad y la ayuda mutua mediante el aporte de esfuerzos y recursos económicos. Asimismo, promover la aplicación de elementos técnicos innovadores para el desarrollo de la actividad financiera, conforme al marco legal previsto para las cooperativas por la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

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

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

Para el cumplimiento del objetivo general indicado, la cooperativa podía desarrollar las siguientes actividades:

- ✓ Fomentar el ahorro mediante operaciones permitidas por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y sus normas reglamentarias conexas.
- ✓ Recibir, mantener y utilizar ahorros en depósitos en las diferentes modalidades y dentro de los niveles permitidos por la Ley, de acuerdo con la reglamentación por la Cooperativa.

- ✓ Otorgar a sus socios préstamos el dinero, en forma individual o colectiva y preferentemente, para financiar actividades productivas, de comercio y servicios, de mejoramiento personal o familiar para satisfacer necesidades básicas según reglamentos aprobados por el Consejo de Administración.
- ✓ Movilizar recursos financieros y realizar las actividades autorizadas por la ley como las de facilitar el cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ Desarrollar de modo permanente actividades de educación cooperativa, social y técnica para la formación, instrucción y capacitación de los asociados, sus consejeros y empleados.
- ✓ Gestionar y obtener créditos de entidades nacionales y extranjeras para invertirlos directamente en actividades y objetivos de la cooperativa.
- ✓ Previa autorización de la ASFI buscar la integración con otras cooperativas de su clase a nivel local, regional, departamental o nacional, con el propósito de ofrecer mayores servicios o mejoras establecidos.

Objetivos de RSE

Habiendo la cooperativa incorporado dentro de su Plan Estratégico a la gestión de RSE como un aspecto integrado de su gestión, generó un Objetivo Estratégico de RSE, de donde se desplegaban las Acciones y/o Actividades del Sistema de RSE, conforme a la siguiente tabla.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	INICIATIVAS
Implementar la responsabilidad Social en forma transversal, con socios, clientes y trabajadores comprometidos	Número de talleres	Ética: Difundir los valores, el código de ética y conducta a todos los trabajadores de la Cooperativa.
	Número de campañas	Derechos humanos: Difundir a los trabajadores campañas sobre los derechos humanos
	Número de personas satisfechas	Socios: Brindar información veraz, transparente y oportuna, canales de comunicación accesibles e igualdad de trato
	Número de reclamos	Clientes: Promover las finanzas responsables aplicando los principios de protección al cliente.

		Tratar a los clientes
	Número de estudios de clima laboral	Trabajadores: Ofrecer estabilidad laboral. Velar por la salud de todos los empleados. Generar un agradable ambiente laboral. Respetar la diversidad y el rechazo a la discriminación. Promover la igualdad de oportunidades.
	Número de sanciones por incumplimiento	ASFI: Brindar información oportuna y confiable de acuerdo a la legislación y normativa. Dar cumplimiento a la normativa pertinente.
	Número de capacitaciones	Comunidad: Ofrecer capacitaciones relacionadas a emprendimientos empresariales
	Número de campañas Número de KW	Medio ambiente: Realizar campañas de concientización ambiental dirigida a los distintos grupos de interés Ahorro de energía Ahorro de papel a través de Reducir, reutilizar y reciclar.

Objetivos Estratégicos

Luego, para la gestión estratégica planificada 2020-2022 se establecieron Objetivos Estratégicos alineados a 3 pilares fundamentales:

RENTABILIDAD

**CALIDAD DE
SERVICIO**

**EFICIENCIA
OPERATIVA**

No	Objetivos Estratégicos	Pilar
1	Fortalecer nuestra plataforma tecnológica en el área comercial	Rentabilidad Calidad de Servicio
2	Apoyo y estímulo constante de nuevos emprendimientos productivos	Rentabilidad
3	Generar promociones continuas con los funcionarios del área comercial	Rentabilidad
4	Oferta de canales alternativos para los clientes	Calidad de Servicio Eficiencia Operativa
5	Contar con un adecuado volumen de depósitos	Rentabilidad
6	Gestionar las exposiciones de riesgos de créditos, liquidez, operacional y tecnológico en forma	Rentabilidad

	integral para mejorar la solidez y rentabilidad de la cooperativa	
7	Mejora continua de la velocidad y eficiencia de los procesos críticos de la Cooperativa como elemento diferencial de la competencia	Rentabilidad Calidad de Servicio Eficiencia Operativa
8	Crear una cultura entre los funcionarios para atender oportunamente los requerimientos generados por los entes reguladores y los clientes internos	Eficiencia Operativa
9	Generar eficiencia y eficacia mediante la mejora continua de procesos orientados a la reducción de costos para lograr productos rentables y de calidad	Calidad de Servicio Eficiencia Operativa
10	Desarrollar el sentido de pertenencia con la cooperativa e incentivar el trabajo en equipo	Rentabilidad Calidad de Servicio Eficiencia Operativa
11	Desarrollo de planes estratégicos por área	Rentabilidad Calidad de Servicio Eficiencia Operativa
12	Mejora continua de la gestión de Talento humano	Rentabilidad Calidad de Servicio Eficiencia Operativa
13	Fortalecer los programas de RSE	Calidad de Servicio
14	Fidelizar y ampliar la base de clientes mejorando la calidad de atención y calidez	Rentabilidad Calidad de Servicio

Metas

Así mismo se establecieron metas semestrales y anuales relativas a la gestión de RSE entre otras.

OBJETIVO	QUÉ HAREMOS	CÓMO	QUIÉN	CUANDO	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	META 2020
Desarrollo de planes estratégicos por área	Concientizar para que se trabaje en base a planes	Concientizar para que se trabaje en base a planes	Subgerencia Comercial Subgerencia de Op y Adm	JUL 2020	Nro de planes presentados	4
Fortalecer los programas de RSE	Adecuación y mejora de la estrategia de RSE	A través de diferentes programas a ser planteados en la estrategia	Responsable de Marketing y O & M	DIC 2020	Numero de programas realizados	N
		Mejorar la calificación de RSE			Calificación de desempeño RSE	4

Fidelizar y ampliar la base de clientes mejorando la calidad de atención y calidez	Gestionar las quejas y resolución de reclamos	A través de las quejas registradas en el sistema	Responsable de Marketing y O & M	DIC 2020	Numero de reclamos	1
	Organizar capacitaciones para la atención con calidad y calidez	Capacitaciones para garantizar la atención con calidad y calidez			Numero de capacitaciones realizadas	

Emergencia Sanitaria

A partir del Decreto Supremo 4204 de marzo del 2020 que decreta Emergencia Nacional por la presencia del brote de Coronavirus (COVID-19) y otros fenómenos adversos y las consecuentes Resoluciones ASFI, todo lo cual alteró la planificación y gestión tanto financiera como de RSE, la cooperativa no sólo se vio limitada en su ejecución y cumplimiento de sus metas previstas, sino que el fenómeno causó cambios a todo nivel, lo que ahora será un desafío organizacional para el próximo período a ser estratégicamente planificado por la cooperativa.

Identificación

En este contexto o nueva realidad, nuestra cooperativa si bien se encontraba en proceso inicial de adecuación de la RSE, así como del análisis interno y externo de la situación de RSE con objeto de:

- a)** Identificar el marco legal.
- b)** Evaluar a los grupos de interés.
- c)** Diagnosticar las prácticas de las dimensiones ambiental, social y económica.

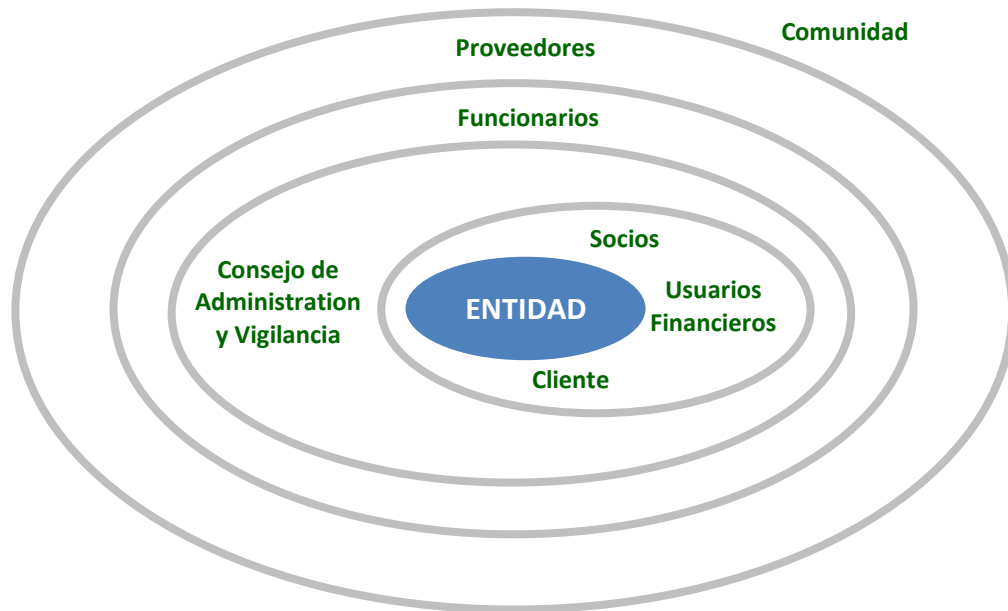
La nueva realidad, nos obliga a replantear toda nuestra filosofía corporativa, planes, políticas, metas y objetivos, todo lo cual se encuentra en proceso.

Grupos de Interés

Siendo los grupos de interés aquellas personas naturales o jurídicas que afectan y/o son afectados directa o indirectamente por el desarrollo de las actividades u operaciones de la

Cooperativa. Al inicio de nuestro plan estratégico en el marco de la normativa de RSE-ASFI, la cooperativa hubo realizado una primera identificación y priorización de sus grupos de interés, así como de sus expectativas con relación a la institución. Aún falta incorporar a la Competencia, Órgano de regulación y al Estado en la planificación.

Priorización de Grupos de Interés



Identificación de Necesidades y Expectativas

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Socios, clientes y Usuarios financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio y atención con calidad y calidez • Respuesta a sus consultas y/o reclamos • Cumplimiento de Derechos 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de productos acorde a sus necesidades • Información permanente • Mayor cantidad de canales de comunicación • Capacitación constante de los funcionarios
Consejo de Administración y Vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los estatutos orgánicos • Capacitación para el conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la Cooperativa • Cumplimiento del Plan Estratégico • Buenas decisiones
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Salarial transparente acorde a las actividades • Cumplimiento de los Derechos laborales y Fundamentales de DDHH • Estabilidad Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente • Ambientes de calidad laboral • Promover la carrera laboral • Promover la estabilidad familiar
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en la relación Contractual 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación clara y transparente

		<ul style="list-style-type: none"> • Contratos con más tiempo de duración • Capacitación en RSE y sustentabilidad
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso social • Apoyo a la comunidad • Implementación de prácticas de cuidado ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de impactos sociales • Medición de impactos ambientales • Proyectos con enfoque social

Política de RSE

En este sentido, si bien la cooperativa ya contaba con un enunciado de Política de RSE misma que se puso a conocimiento de ASFI, ésta deberá ser replanteada en base al contexto de la crisis global que está cambiando todos los sistemas económicos, sociales y ambientales.

La Política de RSE enunciada por la cooperativa, es la sugerida a través del artículo 6 de la normativa de RSE, a través de la misma se realiza la declaración pública de las intenciones, principios y valores, en relación al compromiso con la RSE.

Aspectos relacionados con la sociedad

En este sentido consideramos los siguientes aspectos relacionados con la sociedad:

- Los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan.
- El compromiso con la sociedad, referido a los esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.
- Los valores, principios éticos y transparencia, referidos a la integración de un conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre sus procesos y objetivos estratégicos, los cuales deben estar descritos dentro su misión y visión y reflejarse en actos transparentes dirigidos a la sociedad. En este sentido, al menos debe considerar el compromiso ético, el arraigo en la cultura organizacional, las relaciones con la competencia, el diálogo y el involucramiento de las partes interesada.

- Las condiciones laborales y de empleo, en relación a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.
- La relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocando sus servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera.
- El apoyo a la comunidad, maximizando el impacto de sus contribuciones, ya sea en dinero, productos, servicios, conocimientos y otros productos con los cuales opera, dirigido a un desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades y a una inclusión financiera, en el marco de la función social de los servicios financieros establecida en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.
- Practicar una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a inversionistas y accionistas.
- El compromiso con las autoridades, dando cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo.
- La equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores. estableciendo estabilidad permanente en la relación cliente – proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad. Realizar pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión.
- El respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.

- Respeto a las personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.
- Respeto a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.
- El establecimiento de políticas contra el racismo y discriminación, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.
- Garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad, de acuerdo a lo determinado en la Ley N° 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

Aspectos relacionados con el medioambiente

Aspectos técnicos ambientales aún no fueron incorporados, y serán tratados de manera en la nueva planificación estratégica 2022-2024 junto a la readecuación general en razón de la nueva realidad suscitada a nivel global.

Un aspecto general que se contempla en nuestra “lista de exclusión” relacionado con el medioambiente, es que la cooperativa no otorga financiamiento cuando existe daño al medioambiente, es en este sentido que en el capítulo XIV del reglamento de Créditos “Restricción para el Uso de Recursos” se especifica que no se financiaran “Producción de bienes con daño explícito al medio ambiente.

Otro aspecto que, si bien no cuenta con política formal, es que se procura la práctica del ahorro de papel, energía eléctrica y agua. Los funcionarios procuran reutilizar y reducir el consumo de papel, y en su caso reciclarlo a través de terceros.

Según nuestros registros de consumos, tuvimos un incremento tanto de agua como de electricidad, pese a que redujimos el trabajo presencial en oficinas por bioseguridad. Lo cual requerirá un diagnóstico de causas, para tomar medidas correctivas.

EFICIENCIA HÍDRICA		+46%
GESTIÓN	CONSUMO (m3)	
2019	226	
2020	331	
Diferencia	+105	

EFICIENCIA ENERGÉTICA		+47%
GESTIÓN	CONSUMO (KWh)	
2019	12.930	
2020	19.044	
Diferencia	+6.114	

2. Forma de implementación de la gestión en la estructura

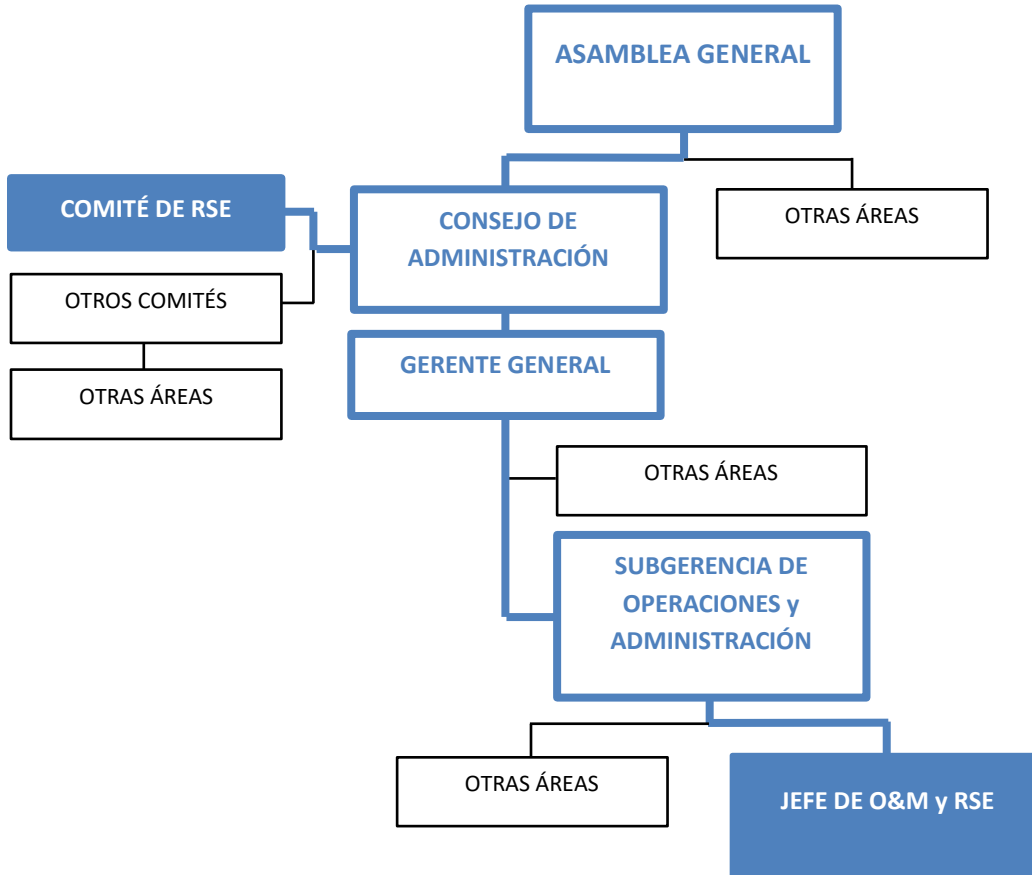
En el ámbito orgánico, la cooperativa ha creado por resolución del órgano jerárquico el Comité de RSE, integrado por representantes del Consejo, Gerencia, y la unidad de RSE.

En este sentido se integró la RSE a las decisiones y operaciones diarias de la cooperativa.

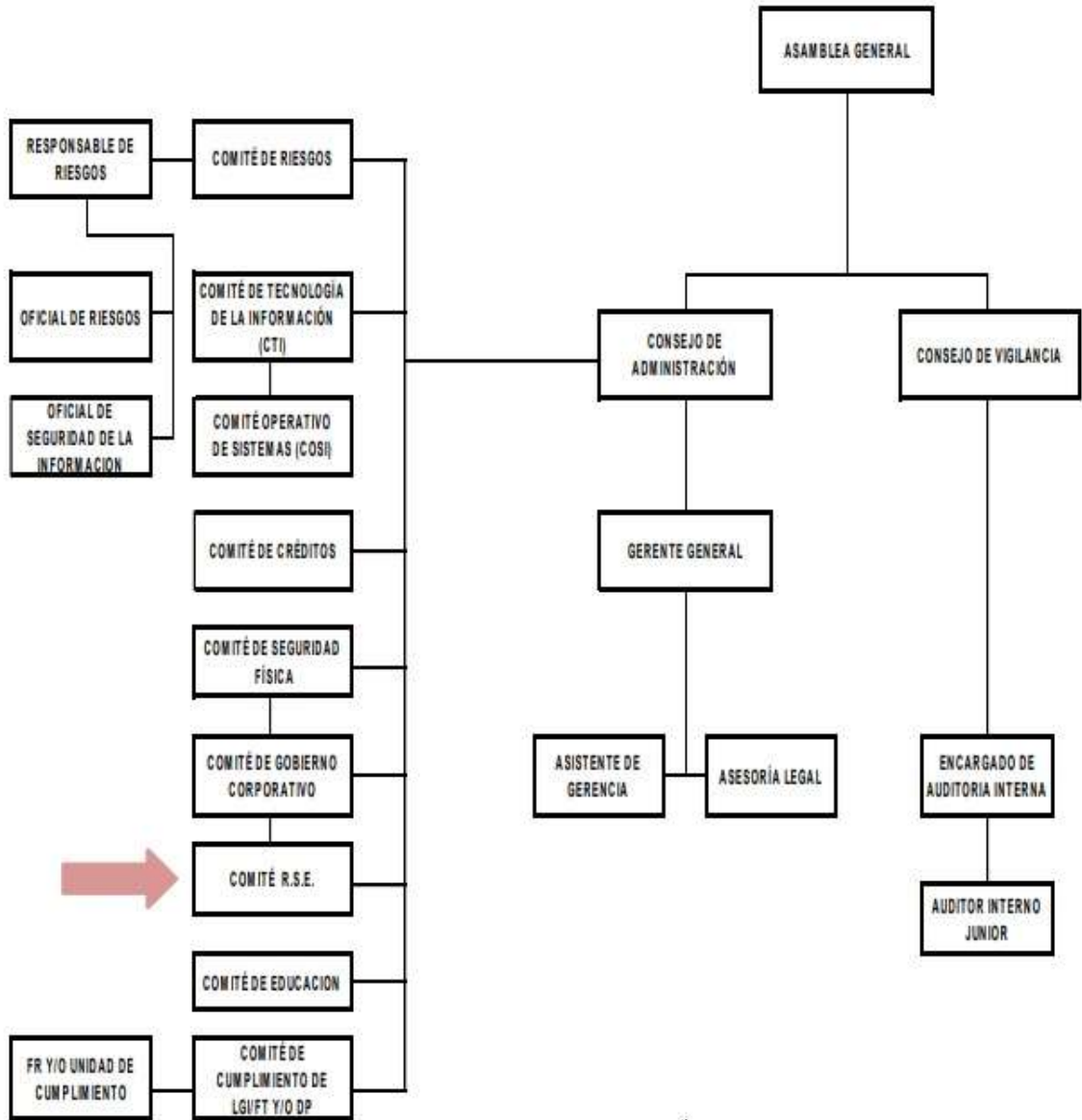
Al efecto se nombró como encargada de RSE mediante Memorándum a la Jefa de O & M y RSE, cuya principal función y responsabilidad es:

- ✓ Realizar la gestión de RSE conforme a normativa ASFI/RSE, conforme a la organización establecida por la cooperativa, bajo cargo técnico de la Gerencia General y la Subgerencia de Operaciones y Administración y el control y seguimiento del Consejo de Administración a través del Comité de RSE, así como se expresa en el siguiente organigrama.

Organigrama de RSE



Organigrama de Gobierno Corporativo y Alta Gerencia



Así mismo, la cooperativa se encuentra en proceso inicial de sistematización y se prevé la actualización continua de la información interna para facilitar el monitoreo, control y gestión de RSE, tanto para los reportes reglamentados como para transparentar la información y comunicación hacia los públicos de interés.

3. Cumplimiento de los Objetivos y de la Política

Dentro el Plan de trabajo de la cooperativa para la gestión 2020, se estableció realizar e implementar acciones de RSE considerando un programa de capacitaciones, en el cual se consideraban 12 temas y talleres a cargo de la Jefatura de O &M y RSE sin embargo sólo se pudo ejecutar un 40% por la crisis sanitaria. Tampoco se pudo perfilar una Política mejorada de RSE.

CUMPLIMIENTO AL 40%								
Nro	DETALLE	DIRIGIDO A	Hrs	CAPACITADOR	SEP	OCT	NOV	DIC
1	ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD Y CALIDEZ	Jefes de Agencia Promotores Cajeros	0	GUIARSE				NO
2	TALLER DE GOBIERNO CORPORATIVO	Consejos de Administración, Vigilancia y Gerencia	0	GUIARSE			NO	
3	TALLER DE SISTEMA DE GESTION EN RSE	Gerencia, Subgerencias, Jefaturas, Responsables de Área, Encargados.	0	GUIARSE				NO
4	348 LEY INTEGRAL PARA GARANTIZAR A LAS MUJERES UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA	Mujeres de la Cooperativa Socias	0	GUIARSE			NO	
5	LEY Nro.045 CONTRA EL MALTRATO Y TODA FORMA DE DISCRIMINACIÓN	Todo el personal	0	Lic. Lucía Quiroga R. Jefe de O & M y RSE		NO		
6	LEY Nro.369 PAM	Jefes de Agencia, Promotores y Cajeros	1	Lic. Lucía Quiroga R. Jefe de O & M y RSE		24		
7	LEY Nro:223 PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	Todo el personal	1	Lic. Lucía Quiroga R. Jefe de O & M y RSE		24		
8	CÓDIGO DE ÉTICA	Todo el personal Consejos	0	Lic. Lucía Quiroga R. Jefe de O & M y RSE			NO	
9	CODIGO DE CONDUCTA	Todo el personal Consejos	0	Lic. Lucía Quiroga R. Jefe de O & M y RSE			NO	
10	IDIOMA AYMARA (Para atención al cliente en cajas y plataforma)	Asesores, Promotores y Cajas	0	Pamela Quispe Marlene Soto				NO

11	Capacitación Sistema SACME	Gerencia, Subgerencias, Jefaturas, Responsables de Área y Encargados.	2	Lic. Lucía Quiroga R. Jefe de O&M y RSE Lic. Rodrigo Solorzano Asistente de Gerencia	1			
12	Inventario de Procesos	Gerencia, Subgerencias, Jefaturas, Responsables de Área y Encargados.	1	Lic. Lucía Quiroga R. Jefe de O & M y RSE				28

4. Cumplimiento de Objetivos y Metas

El presente es un Check List del cumplimiento de objetivos y metas fijados por la entidad. En la matriz de indicadores de RSE-ASFI se encuentra la expresión cuantitativa de la ejecución y cumplimiento conforme a normativa.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS	33%
-----------------------------------	------------

Aspecto Gobierno corporativo (1G)		
Objetivo	Metas	Check
Mejorar el conocimiento de directivos sobre el alcance de la RSE y las metas como Cooperativa en cuanto a asuntos económicos, ambientales y sociales.	No se desarrolló	NO
Brecha salarial (1B,2B,3B)		
Objetivo	Metas	Check
Gestionar la brecha salarial para mantener un clima laboral orientado a resultados y productividad; asimismo, verificar que la Cooperativa mantenga el salario mínimo por encima del salario mínimo nacional vigente.	Velar por el cumplimiento de las políticas salariales para mantener un clima laboral orientado a resultados y productividad.	SI
	Verificar que el salario mínimo de la Cooperativa este por sobre el salario mínimo nacional.	SI
Presencia en la comunidad (1P)		
Objetivo	Metas	Check
Implementar y/o verificar la existencia y cumplimiento de políticas que permitan la	Contar con políticas específicas, para gestionar la contratación de proveedores locales.	NO

contratación en primera instancia contratar servicios de proveedores locales competitivos y posteriormente a nivel nacional.	Establecer políticas específicas que prioricen la contratación de proveedores locales.	NO
Trabajo digno y no discriminación (1T, 2T, 3T)		
Objetivo	Metas	Check
Verificar y evaluar en qué medida la Cooperativa mantiene su talento humano no discriminatorio.	Socialización del código de ética, trabajo digno y la no discriminación.	NO
	Verifica el uso de señalética de no discriminación en las oficinas.	SI
	Verificar la prioridad de contratación de funcionarios locales.	SI
	Establecer políticas específicas de no discriminación por edad, género o capacidades diferentes y en favor del trabajo Digno.	NO
Capacitación (1C, 2C, 3C)		
Objetivo	Metas	Check
Desarrollo de programa de capacitación que permitan mejorar las habilidades de los funcionarios para la ejecución de sus funciones.	Implementar políticas de capacitación permanente	NO
	Gestionar y verificar el cumplimiento y ejecución de planes de capacitación para funcionarios	SI
	Verificar el cumplimiento de evaluaciones de desempeño	NO
Diversidad e igualdad de oportunidades (1D, 2D)		
Objetivo	Metas	Check
Incentivar la diversidad y oportunidad al capital humano	Hacer cumplir las normas sobre derechos humanos	SI
	Establecer políticas que incentiven la diversidad, oportunidad, igualdad de género y condiciones iguales.	NO
Derechos humanos y composición social (1H,2H,3H)		
Objetivo	Metas	Check
Cumplir con los derechos Humanos y el compromiso social	Gestionar y ejecutar el plan de Educación financiera	SI
	Verificar el cumplimiento de los aspectos de Derechos Humanos a través de las políticas establecidas	NO
	Verificar que la Cooperativa cuente con seguro de vida para todos los funcionarios	SI
	Verificar los seguros de salud y seguridad en el trabajo para todos los funcionarios y que el mismo este ampliado a la familia.	SI
Enfoque social (1E,2E,3E,4E)		

Objetivo	Metas	Check
Contribuir al bienestar económico, social y ambiental en el marco de las competencias como entidad con enfoque y cobertura social amplia.	Dar a conocer a la sociedad mediante la página WEB institucional, la transparencia con la que actúa la cooperativa en el desarrollo de sus actividades (Informe de RSE, Gobierno corporativo, Código de Ética, etc.)	NO
	Coadyuvar en la educación financiera de la sociedad a través de eventos de capacitación (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA)	SI
	Promover la creación de políticas y procedimientos para el diseño de productos según necesidades de la demanda potencial por segmentos de mercado.	NO

Satisfacción del cliente (1S,2S,3S)		
Objetivo	Metas	Check
Contribuir al bienestar económico de los socios y clientes mediante alta calidad de atención con productos y servicios orientados a cubrir sus necesidades financieras.	Difundir las políticas de RSE a través de medios de difusión social como la Pagina WEB institucional y redes sociales.	NO
	Proceder la atención con calidad y calidez	SI
	Gestionar la Elaboración de Encuestas de satisfacción por oficina	NO
	Controlar y Verificar el Acceso y funcionamiento al punto de Reclamo	SI
Conciencia ambiental (1A,2A,3A)		
Objetivo	Metas	Check
Mantener la cultura de directores y funcionarios relacionada con la conciencia ambiental, a través del uso racional de recursos naturales en el marco de la actividad de intermediación financiera.	Desarrollar cursos de capacitación sobre RSE, Contaminación y Protección del medio ambiente, huella ecológica y Desarrollo sostenible.	NO
	Actualizar y aprobar un reglamento interno para el tratamiento de los residuos.	NO
	Establecer políticas en favor del ahorro de energía, agua y papel	NO
	Controlar y exigir la implementación de las medidas de reducción en el consumo de energía, papel, agua y plásticos.	NO
	Gestionar la utilización de Tecnología y/o creación de productos financieros que fomenten el uso de tecnología para preservar el medio ambiente.	NO
	Respetar y participar como institución en los días conmemorativos del Medio Ambiente.	SI

Cumplimiento normativo (1N)		
Objetivo	Metas	Check
Gestionar la implementación de un mecanismo que permita minimizar sanciones administrativas y multas por incumplimientos a normativa de regulación y supervisión	Gestionar y verificar la ejecución del Plan anual de capacitación para desarrollo de habilidades, por áreas.	NO
	Implementar una Sistematización de la Información	NO
	Implementar un programa modular de capacitación continua en Planificación Estratégica	NO
	Fortalecer el área de Riesgos	NO
	Desarrollar un plan de reingeniería corporativa	NO

5. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE

- Como resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE, se tiene que la cooperativa cuenta con una responsable de RSE con delegación específica, quien gestión tras gestión trabaja por una mejora continua en el compromiso con la RSE por parte de la Institución.
- La unidad de RSE está sujeta en lo técnico operativo, a Gerencia General a través de la Subgerencia de Operaciones y Administración y bajo control del Consejo de Administración a través del Comité de RSE.
- Al efecto se está dando continuidad al proceso de adecuación, ejecución, centralización, manejo y archivo de la información específica de RSE para la gestión de transparencia, comunicación y reportes tanto a ASFI como hacia los públicos de interés.
- Así mismo la cooperativa, a través de la gestión de RSE, continua en un proceso de mejoramiento de sus procesos de atención al cliente y relación con la comunidad.

6. Descripción del cumplimiento de los lineamientos de RSE

Rendición de Cuentas y Transparencia

Estos lineamientos están siendo cumplidos a través del compromiso institucional que mediante resolución del Consejo de Administración la cooperativa inició la adecuación e

incorporación institucional de los principios de RSE-ASFI como modelo integrado a su gestión.

A la fecha, nuestra Misión y Visión, Políticas, Decisiones y Acciones se encuentran en proceso de adecuación y mejora continua, así como nuestro nivel comunicacional, transparencia y de rendición de cuentas ante la sociedad, principalmente sobre los impactos conocidos y probables (sobre la triple dimensión ambiental, social y económica) misma que ya se está contemplando en acometer en próxima gestión, considerando el Art. 78 de la Ley 393 sobre Relaciones de Comercio Transparente.

En este sentido se están cumpliendo con los reportes a ASFI conforme a los lineamientos requeridos.

Así mismo estamos siendo calificados anualmente en cuanto a nuestro desempeño de RSE desde el 2017, año en el cual se obtuvo la licencia de funcionamiento ASFI. Estas calificaciones son realizadas por entes independientes, lo cual constituye una importante herramienta de transparencia, planificación y toma de decisiones.

En este sentido se generó una política de comunicación de RSE, que en base a un proceso de sistematización de la información específica se puede transparentar hacia el ente regulador (ASFI) y los grupos de interés. Esto mediante reportes, calificación externa, certificación de la RSE, diagnósticos y actualizaciones y publicaciones en la página web institucional.

Código de Ética

Se encuentra dentro del marco de la RSE y contempla:

- a)** Los valores de respeto a las personas.
- b)** El Gobierno Corporativo.
- c)** El código de conducta (concordante al ANEXO 4 del Reglamento de Protección del Consumidor)

Respeto

Para el cumplimiento de este lineamiento la cooperativa desarrollo un proceso de identificación y priorización de los grupos de interés, así mismo ha realizado un compromiso de respetar sus intereses considerando sus inquietudes y reconociendo sus derechos. Todo esto en el marco de un proceso de adecuación e incorporación de los aspectos social, ambiental y económico.

Cumplimiento de Leyes

La cooperativa cumple todas las normas y leyes que le competen y las emanadas por el Estado Plurinacional de Bolivia, en este sentido se mantiene actualizada respecto a las modificaciones y nuevas disposiciones.

Respeto a los Derechos Humanos

La cooperativa cumple los Derechos Humanos y la carta universal de Derechos Humanos correspondientes al área y competencia, para ello está previendo adoptar e incorporar políticas específicas como parte de la política marco de RSE.

Calificación

La cooperativa viene cumpliendo este lineamiento desde la puesta en vigencia de su autorización y licencia de funcionamiento en calidad de Entidad de Intermediación Financiera Regulada el año 2017, en la actualidad y conforme a normativa desarrolla al menos una calificación anual a través de empresas especializadas de calificación de RSE reportando a ASFI estas calificaciones junto al Informe de RSE.

En la gestión 2020 la cooperativa alcanzó una Calificación Certificada de **C-** en la escala de **MICROFINANZA RATING** con nivel de aseguramiento Razonable, una puntuación menor que en la gestión 2019, debido a los cambios globales por la crisis sanitaria que afectaron el desarrollo de nuestra planificación y gestión.