



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

INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2018



INDICE

1. MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.....	Pg. 2
2. OBJETO.....	Pg. 3
3. ALCANCE.....	Pg. 3
4. PERFIL DE LA COOPERATIVA.....	Pg. 3
4.1. Objetivos de la Cooperativa.....	Pg. 4
4.2. Visión.....	Pg. 5
4.3. Misión.....	Pg. 5
5. ESTRATÉGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	Pg. 6
5.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.....	Pg. 6
5.2. Descripción de los grupos de interés.....	Pg. 7
6. DESCRIPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE.....	Pg. 7
6.1 Principios y Valores.....	Pg. 8
6.2 Objetivos de RSE.....	Pg. 9
7. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE.....	Pg. 9
8. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE.....	Pg.11
9. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE.....	Pg.12
9.1. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas.....	Pg.12
9.2. Transparencia.....	Pg.12
9.3. Comportamiento ético.....	Pg.13
9.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.....	Pg.15
9.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas.....	Pg.16
9.6. Respeto a los derechos humanos.....	Pg.17

ANEXO

MATRIZ DE INDICADORES DE RSE



1. MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En el marco de nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial, en mi calidad de presidente del Consejo de Administración, tengo el agrado de dirigirme a ustedes para dar a conocer, el segundo informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2018, el cual destaca la ética y el respeto como filosofía de nuestra entidad y también integra las principales actividades realizadas por la Cooperativa y su impacto en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Este documento constituye un reporte transparente del comportamiento de la Cooperativa y refleja también el compromiso que vamos construyendo día a día para mejorar las condiciones de todos nuestros grupos de interés ya sea en el ámbito social, medioambiental y económico.

Estamos consciente que aun nos falta mucho camino por recorrer para lograr que la Cooperativa este a la altura de otras entidades en cuanto a la cantidad de programas y actividades que realizan, esto principalmente porque nuestros recursos son todavía limitados en muchos sentidos, pero existe el firme compromiso de ir avanzando de acuerdo a nuestras posibilidades y lograr que la Cooperativa logre mejores resultados en el tiempo.

Agradezco de antemano a todos nuestros colaboradores que cada día nos brindan su compromiso y nos permiten seguir adelante con todas las actividades que nos hemos propuesto y los invito a continuar trabajando para que la RSE se convierta en parte fundamental de la Cooperativa y podamos contribuir al desarrollo de nuestros grupos de interés y por ende al desarrollo de nuestro país.

Daniel Mancilla C.
Presidente del Consejo de Administración



2. OBJETO

El objeto del presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es mejorar la comprensión de los riesgos y las oportunidades a los que se enfrenta la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA “LA SAGRADA FAMILIA” R.L., así como considerar la percepción de su cumplimiento con sus grupos interés lo que le permitirá analizar su reputación y fortalecen la fidelidad de sus socios, clientes financieros y usuarios. Además, permite comparar y evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad con respecto a lo establecido en las leyes, normas, códigos, normas de funcionamiento e iniciativas voluntarias y facilitan a los grupos de interés la comprensión acerca del desempeño y los impactos de la institución.

Asimismo, la presentación del informe es un requisito estipulado en el Artículo N° 12 sección 3 del Reglamento de Responsabilidad Social, basado en el ANEXO 1 (informe de Responsabilidad Social Empresarial) dentro la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

3. ALCANCE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “LA SAGRADA FAMILIA” R.L. presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), correspondiente a la gestión 2018, aprobado por el Consejo de Administración, previo informe del Comité de Responsabilidad Social.

Este documento fue elaborado siguiendo la metodología estipulada en el ANEXO 1 del Reglamento Nacional de RSE, para dar cumplimiento a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La información contenida en el documento ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de la Cooperativa, determinando de esta manera el alcance del sistema de RSE a los grupos de interés, Consejeros, Socios, Clientes, Usuarios Financieros, Funcionarios y Autoridades de Supervisión, así como a sus lineamientos estratégicos, planes, programas, proyectos y actividades (establecidas y realizadas).

4. PERFIL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “LA SAGRADA FAMILIA” R.L., fue fundada un 22 de noviembre del 2006 en Asamblea General Constitutiva de Socios, como una asociación económica y social de responsabilidad limitada, de fondo social y número de asociados variable e ilimitado, de duración indefinida.

La Cooperativa se constituyó en la ciudad de La Paz, en sujeción a la Ley General de Cooperativas y disposiciones legales sobre la materia. El 7 de febrero de 2007 la Cooperativa empieza a operar como



una Cooperativa de vínculo cerrado de carácter comunal y como asociación de personas, unidas para satisfacer las necesidades más comunes de sus asociados con el propósito principal de permitir que personas de áreas periurbanas sin acceso a servicios financieros integrales tengan la oportunidad de utilizar sus servicios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “La Sagrada Familia” R.L., cuenta con 11 años de experiencia como institución financiera no bancaria líder en la ciudad de La Paz, se caracteriza por brindar servicios financieros integrales a sectores que no son atendidos por otras entidades financieras tradicionales, cuenta con una buena solvencia económica financiera y el apoyo incondicional de su base societaria.

En fecha 04 de noviembre de 2016, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI en atención al total cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás disposiciones conexas, para operar y realizar actividades de intermediación financiera como Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta, otorga la Licencia de Funcionamiento ASFI/031/2016, para que inicie sus operaciones desde el día 16 de enero de 2017, bajo la denominación de: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “LA SAGRADA FAMILIA” R.L.

La Cooperativa, cuenta con un Estatuto Orgánico vigente y aprobado, el cual entra en vigor a partir del 16 de enero 2017 según disposición de la ASFI, el Estatuto está actualizado a las normas emitidas de la Ley N° 393 de Servicios Financieros promulgada el 21 de agosto del 2013 y la Ley N° 356 Ley General de Cooperativas promulgada el 10 de abril 2013.

4.1. Objetivos de la Cooperativa

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

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

- ✓ Libertad para asociarse, permanecer y retirarse
- ✓ Control y participación democrática sobre las bases de igualdad y equidad
- ✓ Ausencia de discriminación religiosa, política, social, racial o económica, nivel cultural, sexo o nacionalidad.

- ✓ Buenos servicios para todos los socios.
- ✓ Rentabilidad financiera y seguridad
- ✓ Educación social, cooperativa y técnica permanente para asociados, dirigentes y administradores de la cooperativa.
- ✓ Integración económica y social del sector cooperativo
- ✓ Responsabilidad social

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

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

4.2. Visión

Con la siguiente Visión en el futuro:

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

4.3. Misión

Trazando la siguiente 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”.

5. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

5.1 Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad

La Cooperativa concibe a la Responsabilidad Social Empresarial como un compromiso a mediano y largo plazo, en el que lo más importante es consolidar progresivamente una forma de gestión.

Para asegurar el cumplimiento de los compromisos a largo plazo, se introducen términos claves de acciones concretas en la Visión y Misión de la Cooperativa, de la siguiente manera:

Visión

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

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.*

Una vez determinadas sus acciones a mediano y largo plazo; y para establecer sus actividades a corto plazo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Sagrada Familia R.L. incluye la Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en su organización dentro sus ocho objetivos generales (ver 3.1. Objetivos de la Cooperativa).

Para desplegar este objetivo se elabora un Plan Estratégico de Responsabilidad Social, con la finalidad de contemplar las acciones que llevará a cabo para implementar la Responsabilidad Social Empresarial dentro y fuera de la organización, jerarquizando las áreas de intervención en función principalmente al giro de negocio, cultura organizacional, líneas estratégicas, impacto, así como las capacidades técnicas y económicas para llevarlas a cabo.

Para el desarrollo de sus actividades en la gestión 2018, se generó el siguiente objetivo estratégico: *“Implementar la responsabilidad Social en forma transversal, con socios, clientes y trabajadores comprometidos”.*

La Cooperativa considera importante trabajar con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar el éxito y sostenibilidad de toda actividad económico social, al incluir la RSE en un plan estratégico, la Cooperativa facilita la cohesión de los grupos de interés, mejora la comunicación con los empleados y los clientes demostrando de forma objetiva y creíble el alto grado de responsabilidad en sus actividades empresariales.

5.2 Descripción de los grupos de interés

La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés y sus expectativas con relación a la institución, así como el desarrollo sostenible, de la siguiente manera:

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 - 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

6. DESCRIPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE

La Cooperativa plantea lineamientos generales de actuación en materia de responsabilidad social empresarial a través de su Plan Estratégico de RSE (2018-2020), donde describe de manera detallada los compromisos que la Cooperativa asume, creando un equipo multidisciplinario que se rige por los valores éticos, buscando la contribución al desarrollo económico sostenible, trabajando con los socios, clientes funcionarios, proveedores, gobierno, las localidades donde operamos y la sociedad en general.

También, persigue el establecimiento de los mecanismos necesarios para el análisis de los riesgos sociales, económicos y ambientales y la adopción de decisiones en la concesión de las operaciones.



Además, tiene como fin el logro del desarrollo de la estrategia y gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, vinculada a las partes interesadas, con el fin de que la Cooperativa sea considerada por éstos como una organización comprometida.

6.1. Principios y Valores

Los principios cooperativos con los cuales la Cooperativa rige su accionar son los siguientes:

- ✓ **Equidad:** Proveer servicios financieros sin discriminación y con respeto a los consumidores financieros;
- ✓ **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.
- ✓ **Accesibilidad:** Facilitar a la población una variedad de medios de acceso a servicios financieros.
- ✓ **Confiabilidad:** Asegurar la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.
- ✓ **Eficiencia:** Optimizar el tiempo y recursos, para una mayor productividad en beneficio de los consumidores financieros y la propia Cooperativa.

- ✓ **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.
- ✓ **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 de la Cooperativa incluyen:

- ✓ **Solidaridad.** La integridad, Como manifestación de la ética en nuestras actuaciones haciendo que prevalezca el interés común a los intereses individuales
- ✓ **Responsabilidad.** Se rinden cuentas sobre los resultados alcanzados, asumiendo las consecuencias económicas, sociales y ambientales.
- ✓ **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.
- ✓ **Igualdad.** Se reconoce y respeta la protección de los derechos humanos de todas las personas por igual.



- ✓ **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).
- ✓ **Transparencia.** Se ofrece un acceso a la información clara, veraz y oportuna.
- ✓ **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.
- ✓ **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.

6.2. Objetivos de RSE

Los objetivos que se han establecido en el Plan Estratégico son los siguientes:

- Difundir los valores, el código de ética y conducta a todos los trabajadores de la Cooperativa.
- Difundir a los trabajadores campañas sobre los derechos humanos
- Brindar información veraz, transparente y oportuna, canales de comunicación accesibles e igualdad de trato.
- Promover las finanzas responsables aplicando los principios de protección al cliente.
- Tratar a los clientes sin ningún tipo de discriminación
- 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.
- Brindar información oportuna y confiable de acuerdo con la legislación y normativa.
- Dar cumplimiento a la normativa pertinente.
- Ofrecer capacitaciones relacionadas a emprendimientos empresariales.
- 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.

7. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, la Cooperativa a desplegado objetivos y metas operativas, con ellos realiza un Plan de Acción, que se incorpora de manera transversal a todos los departamentos de la organización, para contribuir a realizar el trabajo diario en un ambiente de cordialidad y respeto con todas las personas interesadas.

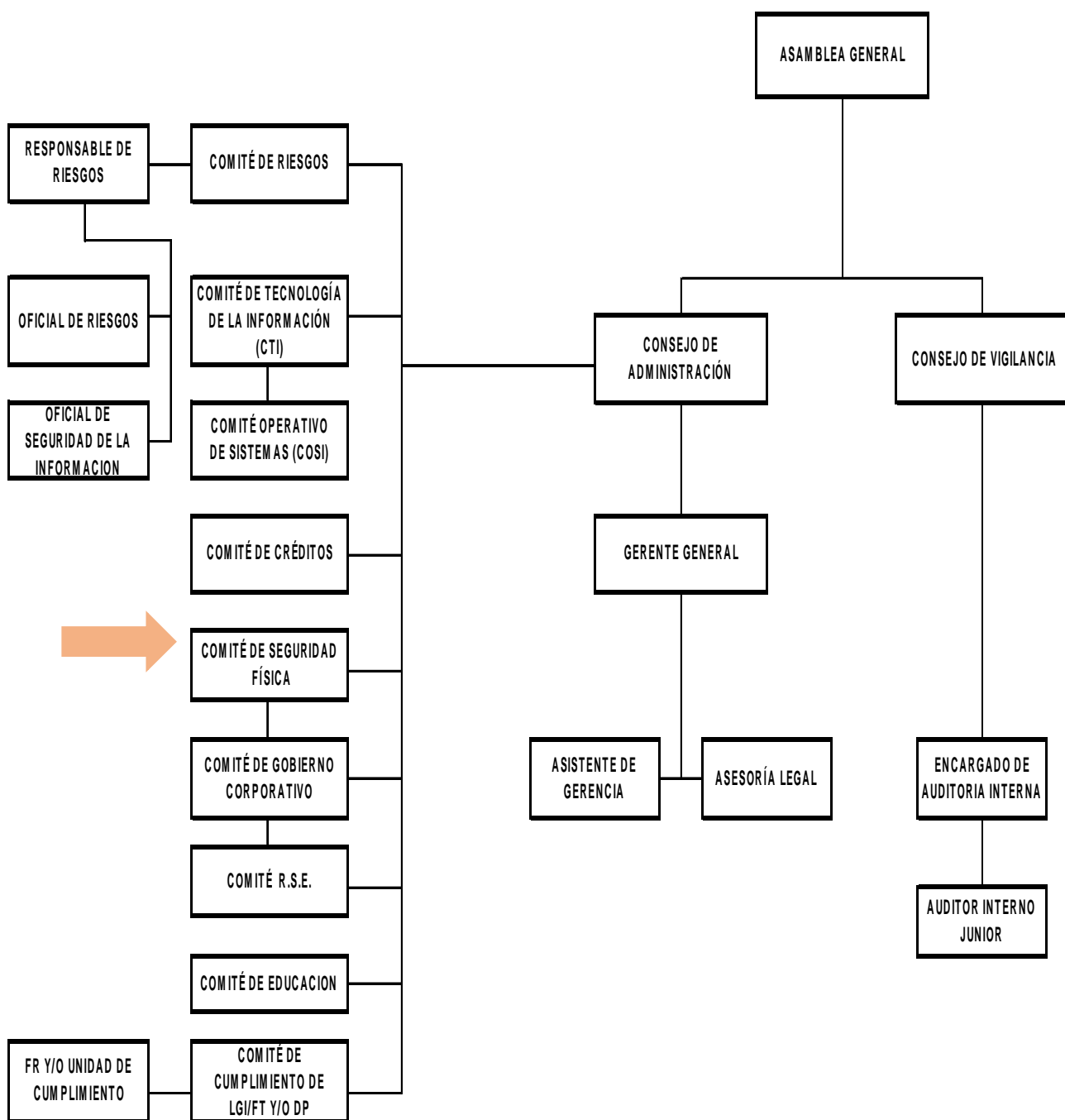


La Cooperativa, ha priorizado objetivos metas que buscan impactar positivamente en los grupos de interés, para lo cual se ha planteado las siguientes actividades:

GRUPO DE INTERÉS	OBJETIVOS	METAS
Ética	- Difundir los valores, el código de ética y conducta a todos los trabajadores de la Cooperativa.	Un taller capacitación al año
Derechos Humanos	- Difundir a los trabajadores campañas sobre los derechos humanos	Una campaña realizada al año
Socios	- Brindar información veraz, transparente y oportuna, canales de comunicación accesibles e igualdad de trato.	Encuesta de satisfacción, con una puntuación superior a 70/100
Clientes	- Promover las finanzas responsables aplicando los principios de protección al cliente.	Medición del cumplimiento de los principios de protección al cliente.
	- Tratar a los clientes sin ningún tipo de discriminación	Menos de 5 reclamos al año por trato con discriminación
Trabajadores	- Ofrecer estabilidad laboral.	Realización de un estudio de Clima laboral, que mida estos aspectos, cada tres años.
	- 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.	
ASFI	- Brindar información oportuna y confiable de acuerdo con la legislación y normativa.	Número de sanciones por incumplimiento a la normativa, menor al de la gestión anterior
	- Dar cumplimiento a la normativa pertinente.	
Comunidad	- Ofrecer capacitaciones relacionadas a emprendimientos empresariales.	Una por año
Medio Ambiente	- Realizar campañas de concientización ambiental dirigida a los distintos grupos de interés	Dos campañas al año
	- Ahorro de energía	Disminución de los kw por trabajador al año.
	- Ahorro de papel a través de Reducir, reutilizar y reciclar.	Reducción de papel al año

8. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE

La Cooperativa cuenta con una Estructura Organizacional Formal en la que está incorporada la gestión RSE a través de un Comité Responsabilidad Social Empresarial. La estructura se encuentra debidamente aprobada por el Directorio y responde adecuadamente al funcionamiento de la Cooperativa.





Operativamente la RSE es una actividad transversal que permite capacitar y concientizar al personal sobre diferentes aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial y gracias a ello el personal realiza una serie de actividades que generan impactos favorables en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

9. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

9.1. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas

Para la rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Sagrada Familia R.L., publica la memoria institucional anual con la siguiente información:

- ✓ Visión, Misión, Valores y Objetivos
- ✓ Informe Presidencia Consejo de Administración
- ✓ Informe Presidencia Consejo de Vigilancia
- ✓ Hechos Relevantes Gestión 2018
- ✓ Estructura Organizacional
- ✓ Evolución de las Operaciones
- ✓ La Cooperativa en Cifras 2018
- ✓ Reingeniería y Reestructuración
- ✓ Informe de Auditoría Externa

También se emplea la página institucional (<http://coopsagradafamilia.com>), para la publicación de informes y documentos pertinentes, entre ellos encontramos:

- ✓ Valores Institucionales
- ✓ Historia
- ✓ Memoria Anual 2016
- ✓ Educación Financiera
- ✓ Responsabilidad Social Empresarial (Informe 2017)

Finalmente, otra vía para transparentar la información pertinente es a través del Consejo de Vigilancia, que según el estatuto orgánico es menester proporcionar la información a cuál socio lo requiera.

9.2. Transparencia

En el relacionamiento que la Cooperativa mantiene con sus socios y clientes pone en relieve la transparencia de la información, siendo claros y diligentes con las explicaciones que



transmiten respecto a los productos y servicios que ofrece, a fin de que los socios y clientes comprendan las características, las condiciones, beneficios y riesgos y puedan de manera responsable, tomar decisiones adecuadas. Esta información también está impresa en contratos, pizarras, tarifario y en la publicidad en general.

La transparencia, es uno de los valores primordiales que la Cooperativa promueve, comunicando de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, economía y medio ambiente. La Cooperativa, revela la siguiente información:

La misión, visión y valores:

Visión

"Ser una Cooperativa líder en microfinanzas que prioriza la atención de sectores de bajos ingresos promoviendo la bancarización con inclusión social"

Misión

"Contribuir al mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de nuestros socios, a través de la prestación de servicios microfinancieras integrales adecuados a sus necesidades, de fácil acceso y oportunos, usando un enfoque de rentabilidad social y económica que garantice la relación permanente de cooperación y confianza"

Valores

- ✓ Solidaridad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Democracia
- ✓ Igualdad
- ✓ Honestidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Responsabilidad Social
- ✓ Preocupación por los demás

9.3. Comportamiento ético

Los consejeros y funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "La Sagrada Familia" R.L., y dentro los parámetros adecuados de conducta, deberán

comportarse en el ejercicio del cargo asumido, bajo las más estrictas normas éticas de conducta. En este sentido, deben actuar fundados en los principios de lealtad, igualdad, honestidad, justicia, respeto a la ley, respeto a la demás y gran responsabilidad.

La ética es el principio fundamental donde se construye la confianza total para el cumplimiento de las funciones a cualquier nivel de trabajo en una organización. Al aplicarse correctamente, evita conflictos de interés y problemas de relación personal, en los cuales se involucran diferentes puntos de vista de un grupo de personas.

La Cooperativa, a través de su código de conducta declara formal y explícitamente los valores y principios morales y profesionales que rigen el comportamiento organizacional, estos son:

Principios generales de comportamiento:

- **Adhesión abierta y voluntaria**, la cooperativa es una organización voluntaria, abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
- **Control democrático de los socios**, la cooperativa es una organización democrática controlada por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones a través de los Consejos de Administración y vigilancia. Los socios tienen igual derecho de voto (socio, un voto).
- **Participación económica de los socios**, los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.
- **Autonomía e independencia**, la cooperativa es una organización autónoma de ayuda mutua controlada por sus socios.
- **Educación, entrenamiento e información**, la cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus socios, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la cooperativa. También informa al público en general acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.
- **Cooperación entre cooperativas**, la cooperativa fortalece el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales con otras cooperativas.
- **Compromiso con la comunidad**, la cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios.

Además, en su código de Conducta establece la siguiente información reguladora:

- ✓ Estatuto Orgánico
- ✓ Reglamento interno
- ✓ Sanciones

9.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas

La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés, luego se procedió a determinar sus necesidad y expectativas, para luego delinear el campo de acción operativo. A raíz de eso, se determinaron compromisos y respeto a las partes interesadas, declarando:

Socios, clientes financieros

- ✓ Servicio y atención con calidad y calidez
- ✓ Respuesta a sus consultas y/o reclamos
- ✓ Cumplimiento de Derechos
- ✓ Elaboración de productos acorde a sus necesidades
- ✓ Información permanente
- ✓ Mayor cantidad de canales de comunicación
- ✓ Capacitación constante de los funcionarios

Consejeros de Administración y Vigilancia

- ✓ Cumplimiento de los estatutos orgánicos
- ✓ Capacitación para el conocimiento
- ✓ Desarrollo de la Cooperativa
- ✓ Cumplimiento del Plan Estratégico
- ✓ Buenas decisiones

Funcionarios

- ✓ Estructura Salarial transparente acorde a las actividades
- ✓ Cumplimiento de los Derechos laborales y Fundamentales de DDHH
- ✓ Estabilidad Laboral
- ✓ Capacitación permanente
- ✓ Ambientes de calidad laboral
- ✓ Promover la carrera laboral
- ✓ Promover la estabilidad familiar

Proveedores

- ✓ Cumplimiento en la relación Contractual
- ✓ Comunicación clara y transparente
- ✓ Contratos con más tiempo de duración
- ✓ Capacitación en RSE y sustentabilidad

Comunidad

- ✓ Compromiso social
- ✓ Apoyo a la comunidad
- ✓ Implementación de prácticas de cuidado ambiental

- ✓ Medición de impactos sociales
- ✓ Medición de impactos ambientales
- ✓ Proyectos con enfoque social

9.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas

La Cooperativa da cumplimiento estricto a la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y al Manual de Cuentas para Entidades Financieras emitidos por la ASFI. La recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), contiene la compilación temática de toda normativa vigente. La recopilación contempla además las actualizaciones que han sido incorporadas en algunos textos, para su correcta aplicación, dentro del marco de lo dispuesto por la Ley N°393 y del ámbito moderno y globalizador del Comité de Basilea. Así, el objetivo de la RNSF, es que tanto el órgano de control como las propias entidades financieras y terceros interesados, cuenten con un documento único de consulta, que reúna toda la normativa prudencial y de control relativa a la constitución, funcionamiento y operación de éstas adicionalmente, el documento se constituye en la lectura básica de todo funcionario de la entidades financieras, independientemente de su rango, cargo o jerarquía y su observancia y cumplimiento obligatorio es de responsabilidad de los órganos de dirección de cada una de éstas.

El Manual de Cuentas para Entidades Financieras (MCEF) es un compendio de normas que establece el registro, elaboración, presentación y publicación de los estados financieros, cuya aplicación es de uso obligatorio por parte de todas las entidades financieras que se encuentran bajo el control y supervisión de la ASFI.

En caso de existir situaciones no previstas en las disposiciones establecidas en el MCEF, se utilizan las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Bolivia y las normas internacionales de información financiera, optando por la alternativa más conservadora.

Entre las principales evaluaciones se asegura el cumplimiento de:

- a) Requisitos legales y normativos:
 - Ley de Servicios Financieros N° 393
 - Código de Comercio
 - Código de ética
 - Ley General de Cooperativas N° 356
 - Ley de la Bancarización y Entidades Financieras
 - Ley del Banco Central No 1670
 - Decretos supremos reglamentarios



- Estatuto orgánico de la Cooperativa
 - Normativa Interna y otras.
- b) Mantenimiento de información de todas las obligaciones legales y normativas;
- Se tiene actualizado las disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en la recopilación de Normas para Servicios Financieros y sus circulares correspondientes.
 - Se tiene como política la Actualización Anual de los Manuales y Reglamentos de acuerdo con los cambios externos realizados en la normativa vigente sobre intermediación financiera.
- c) La revisión periódica del cumplimiento de las obligaciones legales y normativas. Gerencia General es la encargada de revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales con entidades públicas y privadas y obligaciones normativas que tenga la cooperativa.

9.6. Respeto a los derechos humanos

La Cooperativa tiene como premisa el respeto y promoción de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución del Política del Estado, así como en la carta Universal de los Derechos Humanos, en especial referidos a lo siguiente:

- Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- Dar cumplimiento a la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer.