



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



CONTENIDO

I. OBJETO DEL INFORME	2
II. ALCANCE	2
III. PERFIL DE LA COOPERATIVA	2
3.1. Objetivos de la Cooperativa	3
3.2. Visión.....	4
3.3. Misión.....	5
IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	5
4.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad. ...	5
4.2. Descripción de los grupos de interés.	6
4.3. Descripción de Cumplimiento de la política de RSE	6
V. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	10
5.1. Objetivos del Sistema de Gestión de RSE	10
VI. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE	12
VII. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	13
7.1. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas	13
7.2. Transparencia.....	14
7.3. Comportamiento ético.....	15
7.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.....	16
7.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas	17
7.6. Respeto a los derechos humanos	19



I. OBJETO DEL INFORME

El objeto del presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es lograr el conocimiento, la comprensión y entendimiento de la gestión de RSE, y de las partes interesadas.

Así mismo, el presente informe nos permitirá realizar un análisis de los objetivos alcanzados, para luego planificar las actividades de la próxima gestión, incluyendo las acciones de mejora.

Por otro lado, y no menos importante, 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).

II. 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 2019, aprobado por el Directorio, 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 (stakeholders) Socios, Directorio, Clientes, Usuarios, Trabajadores y Autoridades de Supervisión. Así como a sus lineamientos estratégicos, planes, programas, proyectos y actividades (establecidas y realizadas).

III. 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 13 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.

3.1. 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 cumplir 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 comidas 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.

3.2. Visión

La Cooperativa establece la siguiente Visión;

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



3.3. Misión

y 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”

IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

4.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “La Sagrada Familia” R.L.**, incorpora dentro de su Plan Estratégico 2018- 2020 a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, como un aspecto integrado de su gestión.

Por tal motivo, se generó un **objetivo estratégico** de donde se despliegan las Acciones y/o Actividades del Sistema de RSE. Como indica la siguiente tabla.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR	INICIATIVAS
10. 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 sin ningún tipo de discriminación
	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	ASFI: Brindar información oportuna y confiable



	incumplimiento	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.

De este eje estratégico se despliegan las acciones operativas, que consolidadas forman el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

4.2. 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

4.3. Descripción de Cumplimiento de la política de RSE

La **Política de RSE** que emplea 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.



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 interesadas;
- 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.

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.



V. 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.

5.1. Objetivos del Sistema de Gestión de RSE

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS OPERATIVOS	PLANIFICACIÓN			RESULTADOS OBTENIDOS
		ACTIVIDADES	METAS	BENEFICIARIOS	
Implementar la responsabilidad Social en forma transversal, con socios, clientes y trabajadores comprometidos	Difundir los valores, el código de ética y conducta a todos los trabajadores de la Cooperativa.	Talleres presenciales sobre el código de ética	Realización de por lo menos un taller al año	Todos los funcionarios de la Cooperativa y los Consejos	Concientización en todos los miembros de la Cooperativa para que todos sepan cómo deben actuar y que esperamos de ellos
	Realizar campañas de concientización en el tema de DDHH dirigido a todos los trabajadores.	No se pudieron realizar	Un taller al año	Todos los funcionarios de la Cooperativa	Ninguno
	Brindar información veraz, transparente y oportuna, en igualdad de trato, permitiendo el adecuado uso de los canales de comunicación accesibles	Charlas en las reuniones del área comercial	Reuniones con el área comercial y plataforma	Socios, usuarios financieros y los funcionarios	Concientizar a los funcionarios sobre la importancia de brindar información veraz, oportuna y transparente a los socios para evitar reclamos o malos entendidos
	Promover las finanzas responsables aplicando los principios de protección al cliente.	Capacitación a los socios sobre temas de ahorro, el crédito, que es una entidad financiera, derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros	Capacitar a los socios y usuarios financieros que visitan las agencias	Socios y usuarios financieros	Lograr que los socios y usuarios financieros tengan una mejor comprensión de los temas tratados
	Atender a los clientes sin ningún tipo de discriminación	Talleres presenciales sobre la Ley Nro.045 Contra el Maltrato y toda Forma de Discriminación	Un taller al año	Todos los funcionarios de la Cooperativa	Que todos los funcionarios conozcan los tipos de discriminación, para que en su día a día eviten incurrir en cualquiera de ellos ya sea con sus compañeros y principalmente con los socios y usuarios financieros
	Ofrecer estabilidad laboral.	Mejorar los procesos de selección	Disminuir el	Toda la Cooperativa y	Se disminuyó considerablemente la

**INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL - 2019**



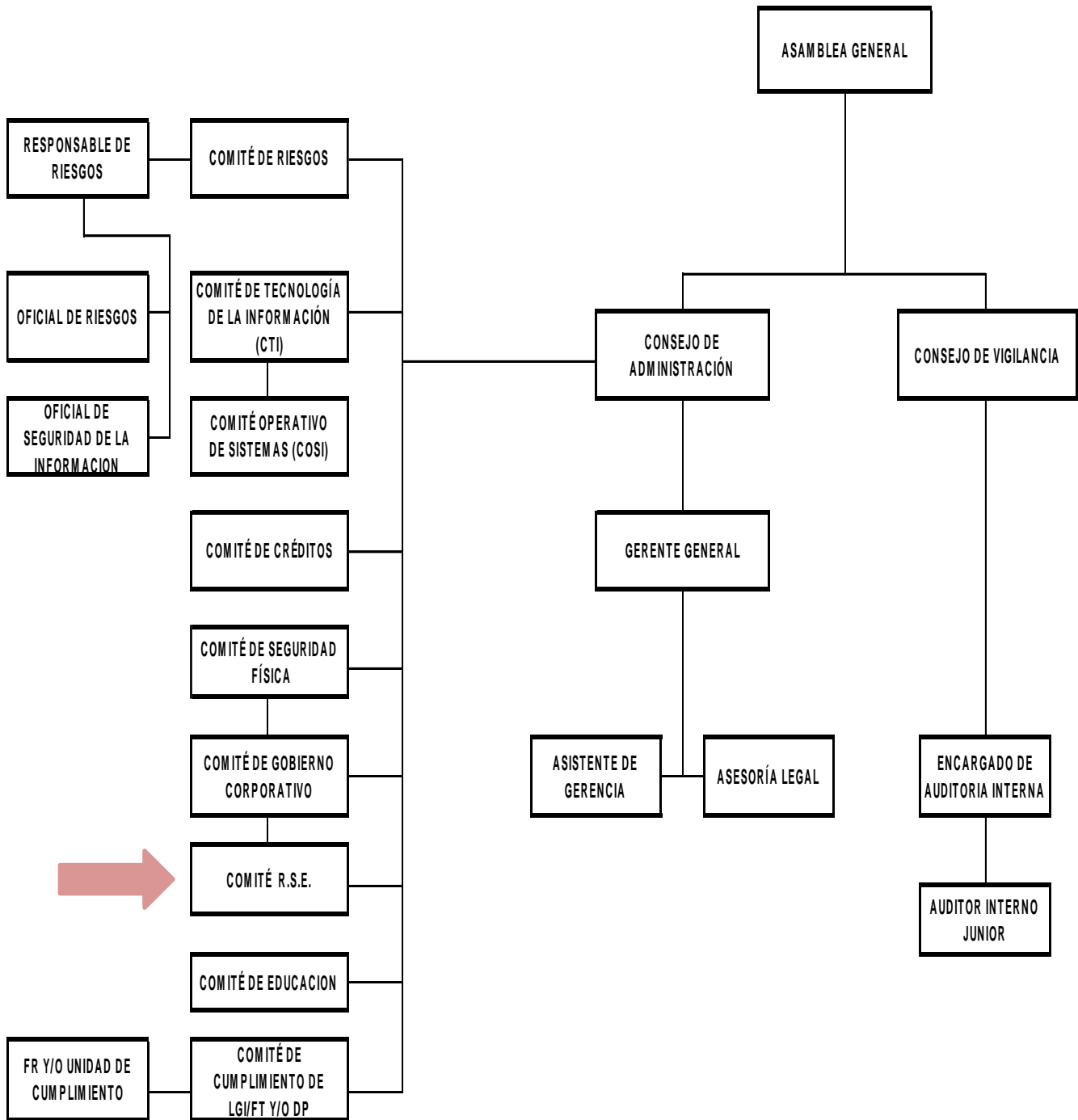
“LA SAGRADA FAMILIA” R.L.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

		de personal para evitar la rotación principalmente en el área comercial	porcentaje de rotación con relación al 2018	los Socios	rotación de personal con relación a la gestión 2018
	Velar por la salud de todos los empleados.	1.Se realizó una campaña de medición de lentes 2.Se vacuno contra la H1N1	Realizar por lo menos una campaña al año	Los funcionarios de la Cooperativa y sus familiares directos	1.Muchos funcionarios y sus familiares pudieron beneficiarse con nuevos lentes por las ventajas ofrecidas 2. Disminuir el número de contagios de la gripe H1N1
	Respetar la diversidad y el rechazo a la discriminación.	Talleres presenciales sobre la Ley Nro.045 Contra el Maltrato y toda Forma de Discriminación	Un taller al año	Todos los funcionarios de la Cooperativa	Que todos los funcionarios conozcan los tipos de discriminación, para que en su día a día eviten incurrir en cualquiera de ellos ya sea con sus compañero y principalmente con los socios y usuarios financieros
	Promover la igualdad de oportunidades.	No se pudieron realizar	Charlas a los funcionarios	Todos los funcionarios	Ninguno
	Brindar información oportuna y confiable de acuerdo a la legislación y normativa.	No se pudieron realizar	Charlas a los funcionarios	Todos los funcionarios	Ninguno
	Dar cumplimiento a la normativa pertinente	Presentación de manuales y procedimientos al Consejo de Administración para su aprobación	Actualización de manuales y procedimientos	Socios, usuarios financieros y también los funcionarios	Contar con normativa actualizada que nos permita desarrollar mejor nuestro trabajo y por ende una mejor atención a los socios y usuarios financieros
	Ofrecer capacitaciones relacionadas a emprendimientos empresariales.	No se pudieron realizar	Un Taller al año	Socios de la Cooperativa	Ninguno
	Realizar campañas de concientización ambiental dirigida a los distintos grupos de interés	Recolección de pilas y tapitas de refresco en las agencias	Una campaña al año	Niños con cáncer y el medio ambiente	Concientizar a los socios y empleados para que depositen las pilas en recipientes instalados en las agencias. Lograr que algunos niños con cáncer puedan ser beneficiados por la cantidad de tapas entregadas.



VI. 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.

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

7.1 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 2019
- Estructura Organizacional
- Evolución de las Operaciones
- La Cooperativa en Cifras 2019
- Reingeniería y Restructuración
- 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 2018
- Educación Financiera
- Responsabilidad Social Empresarial (Informe 2018)

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.



7.2. 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



7.3. 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

7.4. 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

7.5. 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.



7.6. Respeto a los derechos humanos

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.