

**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA  
MONSEÑOR FELIX GAINZA R.L.**



**INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
GESTIÓN 2018**

**CONTENIDO**

- I. OBJETO..... Pg. 2
- II. ALCANCE..... Pg. 2
- III. PERFIL DE LA COOPERATIVA..... Pg. 2
  - 3.1. Objetivos de la Cooperativa..... Pg. 3
  - 3.2. Política de RSE..... Pg. 4
- IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL..... Pg. 4
  - 4.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad..... Pg. 4
  - 4.2. Descripción de los grupos de interés..... Pg. 5
- V. DESCRIPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE..... Pg. 5
- VI. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE..... Pg. 9
- VII. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE..... Pg. 10
- VIII. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RSE..... Pg. 11
  - 8.1. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas..... Pg. 11
  - 8.2. Transparencia..... Pg. 12
  - 8.3. Comportamiento ético..... Pg. 13
  - 8.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas..... Pg. 15
  - 8.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas..... Pg. 17
  - 8.6. Respeto a los derechos humanos..... Pg. 18
  - 9. Conclusiones..... Pg. 18

**ANEXO**  
**MATRIZ DE INDICADORES DE RSE**

## **I. 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; así como considerar la percepción de su cumplimiento con sus grupos de interés lo que le permitirá analizar su reputación y fortalecen la fidelidad de sus 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.

Así mismo, 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 **MONSEÑOR FELIX GAINZA R.L.** presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), correspondiente a la gestión 2018, de conocimiento 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 “MONSEÑOR FELIX GAINZA” R.L., es una asociación económica y social de Responsabilidad Limitada, de fondo social y número de socios variable, que realiza actividades de intermediación financiera de los recursos captados de sus socios, reconocida e inscrita su personalidad jurídica con el registro N.º 00809 del Instituto Nacional de Cooperativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., fue constituida como entidad Financiera No bancaria con arreglo a lo dispuesto en la Ley 1488 y su

autorización de funcionamiento, fiscalización, control e inspección de sus actividades y operación son competencia privativa de la Superintendencia.

La Cooperativa ha obtenido la Licencia de Funcionamiento como Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta de la Superintendencia mediante Resolución No SB/012/2000; por estar comprendidas en los artículos 6° y 69° de la Ley de Bancos y Entidades Financieras para su funcionamiento. El plazo de duración de la Cooperativa es indefinido y su radio de acción abarca el territorio Nacional.

Su domicilio legal es la ciudad de Villazón, provincia Modesto Omiste del departamento de Potosí.

### **3.1. Objetivos de la cooperativa**

El objetivo de la Cooperativa es realizar actividades de intermediación financiera y promover el desarrollo económico y social de sus socios y clientes, mediante la ejecución de las operaciones que le son permitidas, como objeto social único.

En el ejercicio de sus actividades, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L. se rige por el Estatuto Orgánico, Ley General de Sociedades Cooperativas, Ley de Bancos y Entidades Financieras, Ley 2297, Ley del Banco Central No 1670, el Decreto Supremo No 24439 su Reglamento y disposiciones internas de la Cooperativa.

Para lograr su objetivo, la Cooperativa podrá realizar todas las operaciones activas y pasivas de intermediación financiera permitidas por la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras con las limitaciones establecidas por el artículo 71 de la misma Ley.

Los valores declarados de la cooperativa incluyen:

- ✓ **Ética:** Cumpliendo con profesionalidad, integridad, moral, lealtad y respeto a los compromisos asumidos.
- ✓ **Compromiso:** Brindando diferentes productos y servicios con responsabilidad, cuando lo necesitan y en las mejores condiciones que sea posible.
- ✓ **Servicio:** Tienen una actitud altamente respetuosa y eficiente.
- ✓ **Integridad:** Generando seguridad a través de acciones dignas y honestas.
- ✓ **Responsabilidad Social:** Sentido de responsabilidad social impulsa desde la forma en que realizan sus operaciones de intermediación hasta el compromiso con su comunidad y funcionarios.

### **3.2. Política de RSE**

El objetivo de su política es establecer la base normativa que se aplicará en la Cooperativa para gestionar la Responsabilidad Social Empresarial en aspectos relacionados con la sociedad, economía y medio ambiente, en el marco de las disposiciones legales vigentes y del Estatuto Orgánico de la Cooperativa.

La política pretende, suministrar internamente el marco de acción para realizar actividades enmarcadas en la responsabilidad social con el propósito de generar impacto social y desarrollo de las localidades en las cuales opera la Cooperativa para mejorar la calidad de vida de las personas relacionadas con la Institución.

Asimismo, su política favorece el posicionamiento de la Cooperativa como una entidad comprometida con la generación de empleo, el mejoramiento de la calidad de vida de sus grupos de interés y la preservación del medio ambiente. Esta Política está íntimamente relacionada con el marco estratégico y las demás Políticas de la Cooperativa.

## **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 Monseñor Félix Gainza R.L. incluye la Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en su organización a partir de un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial.

El Plan Estratégico de Responsabilidad Social, para el desarrollo de sus actividades en la gestión 2018, encuentra su asidero y/o justificación en la declaración de la Visión y Misión de la Cooperativa.

En una primera instancia, integra de forma voluntaria los principios de responsabilidad social empresarial<sup>1</sup> como lineamientos reguladores de sus acciones, cuidando y controlando que su quehacer diario no infrinja ningunos los principios.

Más adelante, concibe a la responsabilidad social empresarial como un compromiso a mediano y largo plazo, en el que lo más importante es consolidar

---

<sup>1</sup> Dichos principios se encuentran declarados en el Reglamento de RSE, a mencionar: Rendición de cuentas ante la sociedad en general; Transparencia; Comportamiento ético; Respeto a los intereses de las partes interesadas; Cumplimiento de las leyes y normas; y Respeto a los derechos humanos.

progresivamente una forma de gestión, para tal cumplimiento se elabora el Plan Estratégico de RSE.

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:

### **Misión**

*Somos una Cooperativa que promueve y apoya las actividades de los socios, clientes y usuarios para mejorar su calidad de vida, mediante productos y servicios financieros ágiles y oportunos, con ética y responsabilidad, enmarcada en normas regulatorias nacionales*

### **Visión**

*Cooperativa sólida en armonía con su entorno social, económico y medio ambiente en las localidades donde esta posesionada, satisfaciendo las necesidades de consumidores financieros, con innovados productos y servicios financieros, talento humano idóneo y eficiente gestión de riesgos*

A partir de estos elementos, en el plan estratégico quinquenal (2019- 2023) la Cooperativa incluye dentro de sus cuatro perspectivas estratégicas- a saber, Financiero; Mercado/ Clientes; Procesos Internos y Desarrollo de Recursos- objetivos estratégicos de RSE, de la siguiente manera:

- 2da Perspectiva “Mercado/ Clientes” → **Mejorar la calificación anual de desempeño de RSE**
- 3ra Perspectiva “Procesos Internos” → **Actualización permanente de las políticas, reglamentos y procedimientos**
- 4ta Perspectiva “Desarrollo de Recursos” → **Capacitar al Directorio y funcionarios en gestión de riesgos, RSE y prevención en lavado de dinero**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., considera importante trabajar con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar el éxito y sostenibilidad de toda actividad económico social. Al incluir la RSE en su 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.

La incorporación de un Plan Estratégico de RSE le ha permitido a la Cooperativa, definir sus objetivos operativos de RSE que determina las líneas bajo las cuales se deben desarrollar el plan, las acciones, la evaluación y mejora de la RSE en la institución con los grupos de interés que se describe a continuación.

#### 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:

### V. DESCRIPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RSE

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Socios, clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio y atención con calidad y calidez</li> <li>- Respuesta a sus consultas y/o reclamos</li> <li>- Cumplimiento de Derechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de productos acorde a sus necesidades</li> <li>- Información permanente</li> <li>- Mayor cantidad de canales de comunicación</li> <li>- Capacitación constante de los funcionarios</li> </ul>
Sociedad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso social</li> <li>- Apoyo a la comunidad</li> <li>- Implementación de prácticas de cuidado ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición de impactos sociales</li> <li>- Medición de impactos ambientales</li> <li>- Proyectos con enfoque social</li> </ul>
Proveedores	Cumplimiento en la relación Contractual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación clara y transparente</li> <li>- Contratos con más tiempo de duración</li> <li>- Capacitación en RSE y sustentabilidad</li> </ul>
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Salarial transparente acorde a las actividades</li> <li>- Cumplimiento de los Derechos laborales y Fundamentales de DDHH</li> <li>- Estabilidad Laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación permanente</li> <li>- Ambientes de calidad laboral</li> <li>- Promover la estabilidad familiar</li> </ul>
Asamblea de Socios	- Información clara y precisa	- Crecimiento institucional

La Cooperativa planteo lineamientos generales de actuación en materia de responsabilidad social empresarial a través de la generación de su Política y en base a ella se han establecido los objetivos y metas sociales con los que se busca efectivizar la misión institucional, y dar cumplimiento a los aspectos sociales, económicos y ambientales de la institución.



#### 5.1. Campo de Acción:

A continuación, se describe el campo de acción determinado a través de los tres ámbitos de desarrollo de la sustentabilidad.

- Ámbito Social

Compromiso de llevar a cabo una gestión socialmente responsable, revalorizando el capital humano como elemento clave en todos los procesos operativos de la gestión institucional que busca alcanzar el desarrollo integral y equidad social.

- Ámbito Económico

Se basa en la transparencia de la información económica del giro de negocio de la entidad, en las relaciones a corto y largo plazo en el continuo cumplimiento de normas y leyes que son promulgadas por el

gobierno, además la implementación de nuevos lineamientos de gestión

Estratégica que se desarrollan a partir del cumplimiento del código de ética.

- Ámbito Ambiental

La Cooperativa tiene políticas y estrategias de protección, cuidado y preservación del medio ambiente, iniciativas que implican una mayor responsabilidad ambiental, que favorece al desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Además del consumo consciente de los recursos que vela por el bienestar de las futuras generaciones.



También se determinan y declaran los principios y valores rectores del comportamiento de toda la Cooperativa y de sus grupos de interés.

## 5.2. Principios y Valores

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

- ✓ **Libre Adhesión y retiro voluntario.** El ingreso y retiro de las asociadas y los asociados es voluntario, sin discriminación de ninguna naturaleza, dispuestos a asumir responsabilidades inherentes a la calidad de asociada y asociado.
- ✓ **Control democrático de los socios.** Las cooperativas son administradas y controladas democráticamente por sus asociadas y asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de

decisiones. Los miembros elegidos para representar a su cooperativa responden solidariamente ante sus asociadas y asociados. Cada asociada y asociado tendrá derecho a un solo voto.

- ✓ **Participación económica de los socios.** Las asociadas y los asociados participan en la formación del fondo social y en la distribución equitativa del excedente de percepción.
- ✓ **Autonomía e Independencia.** Las cooperativas son organizaciones de ayuda mutua, con autonomía de gestión, independientemente de las formas de financiamiento.
- ✓ **Educación, Capacitación e Información.** Las cooperativas promoverán la educación cooperativa, capacitación e información sobre los valores, principios, naturaleza y beneficios del cooperativismo a sus asociadas y asociados, consejeras y consejeros, empleadas y empleados y población en general.
- ✓ **Cooperación entre cooperativas.** La integración solidaria entre Cooperativas facilita el mejor servicio a sus asociadas y asociados eficazmente, y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, regionales, departamentales, nacionales e internacionales.
- ✓ **Compromiso con la comunidad.** o el interés por la colectividad de forma que las cooperativas trabajan en el desarrollo sostenible de su entorno, mediante políticas de responsabilidad social, aceptadas por sus asociadas y asociados.

Los valores bajo los cuales la Cooperativa se conduce son los siguientes:

- ✓ **Ética:** Cumplimos con profesionalidad, integridad, moral, lealtad y respeto a los compromisos asumidos.
- ✓ **Compromiso:** brindamos nuestros diferentes productos y servicios con responsabilidad, cuando lo necesitan y en las mejores condiciones que sea posible.
- ✓ **Servicio:** Tener una actitud altamente respetuosa y eficiente.
- ✓ **Integridad:** Generar seguridad a través de acciones dignas y honestas.
- ✓ **Responsabilidad Social:** Nuestro sentido de responsabilidad social nos impulsa desde la forma en que realizamos nuestras operaciones de intermediación hasta el compromiso que tenemos con nuestra comunidad y nuestros funcionarios.

### 5.3. **Objetivos de RSE**

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

- Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción
- Minimizar el impacto ambiental
- Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la Cooperativa
- Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas
- Implicarse con la comunidad y la sociedad
- Fomentar y sistematizar los canales de diálogo
- Garantizar el seguimiento y control de la implantación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social

## VI. 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 ha 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.

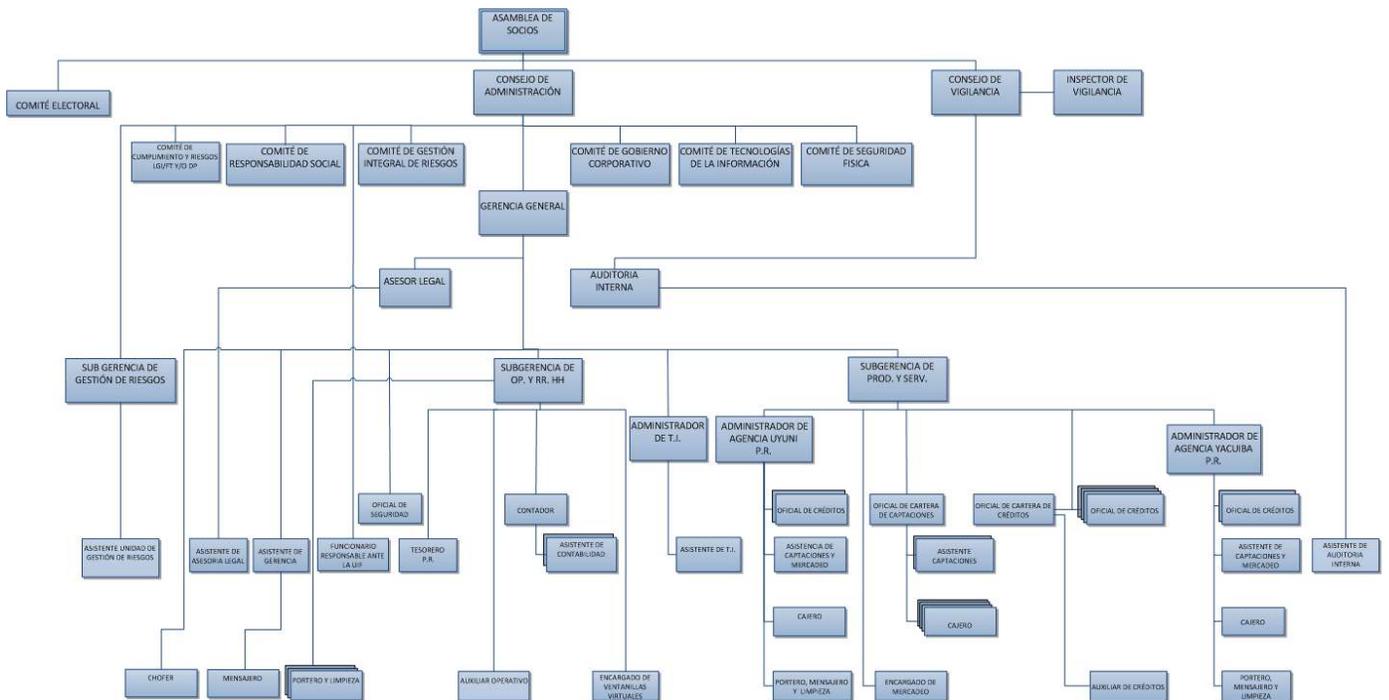
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Monseñor Félix Gainza R.L., ha priorizado objetivos metas que buscan impactar positivamente en los grupos de interés, para lo cual se ha planteado las siguientes actividades:

ASPECTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS OPERATIVOS
ECONÓMICO	Mantener una estrecha relación con el cliente y garantizar su satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar el grado de satisfacción del cliente</li> <li>- Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al producto o servicio que se ofrece</li> <li>- Empezar o aumentar la colaboración en campañas para organizaciones no gubernamentales y sin ánimo de lucro mediante la edición de folletos o con la inserción de mensajes en los diferentes canales de información existentes</li> </ul>
	Garantizar el seguimiento y control de la implantación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignar distintos responsables que velen por el seguimiento del Plan Estratégico de RSE</li> <li>- Valorar la repercusión de la implantación del Plan Estratégico de RSE</li> </ul>
	Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducir requisitos, según los criterios establecidos, en las cláusulas de contratación</li> <li>- Establecer un sistema de evaluación de</li> </ul>

		proveedores y empresas subcontratadas
SOCIAL	Asegurar la motivación y la implicación de los recursos humanos en la mejora continua de la Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar las necesidades formativas de todo el personal y elaborar un plan de formación anual que incluya aspectos de RSE en las jornadas de capacitación</li> <li>- Impartir formación a las nuevas incorporaciones en relación con los compromisos de RSE</li> <li>- Desarrollar un sistema para incentivar la participación de los funcionarios con sugerencias</li> <li>- Adoptar medidas para la conciliación trabajo- familia- ocio</li> <li>- Garantizar la coherencia y la igualdad de oportunidades y la no discriminación</li> <li>- Velar por la estabilidad laboral</li> <li>- Evaluar el grado de satisfacción del funcionario</li> <li>- Aplicar las medidas necesarias para garantizar un buen clima de trabajo</li> <li>- Asegurar las medidas básicas de salud, seguridad y prevención de riesgos</li> </ul>
	Implicarse con la comunidad y la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar un sistema de comunicación para mejorar el diálogo con la comunidad local</li> </ul>
	Fomentar y sistematizar los canales de diálogo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar los contenidos de información relativa a RSE en todos los canales de comunicación existentes</li> <li>- Crear dentro de la cooperativa canales de comunicación bidireccionales específicos para funcionarios</li> <li>- Asegurar que la cooperativa disponga de un sistema formalmente establecido de recogida de consultas y sugerencias de los clientes, así como mecanismos de respuesta seguimiento y registro de las mismas</li> </ul>
AMBIENTAL	Minimizar el impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentar las buenas prácticas ambientales entre los clientes</li> <li>- Identificar y evaluar los principales impactos ambientales de la actividad</li> <li>- Establecer objetivos de mejora para reducir los impactos ambientales de la actividad</li> <li>- Llevar el control sistemático de agua y de energía y de la producción de residuos</li> <li>- Gestionar los residuos adecuadamente, y aplicar el programa de disminución y consumo de papel que se va realizando año tras año</li> </ul>

## VII. 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. 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.

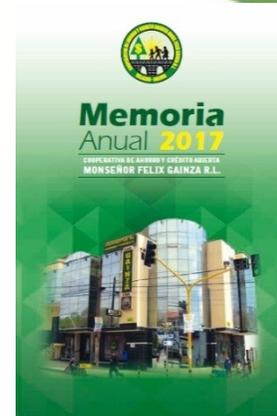
El Comité de Responsabilidad Social está conformado por un miembro del Consejo de Administración, la Gerencia General y el Oficial de Seguridad.

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

### 8.1. 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 Monseñor Félix Gainza R.L., publica la memoria institucional anual con la siguiente información:

- Informe anual del Gobierno Corporativo
- Informe anual del Consejo de Administración
- Informe del Comité de RSE
- Informe del Comité de Tecnología de la Información
- Informe del Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Informe del Comité de Seguridad Física
- Informe del Inspector de Vigilancia
- Informe del Consejo de Vigilancia
- Dictamen del Auditor Independiente
- Estados Financieros Auditados
- Notas a los Estados Financieros
- Datos Estadísticos



También se emplea la página institucional ([www.gainza.com.bo](http://www.gainza.com.bo)), para la publicación de informes y documentos pertinentes, entre ellos encontramos:

- Informes de RSE desde las gestiones 2014 al 2017
- Memoria Anual desde las gestiones 2014 al 2017
- El estatuto Orgánico de la Cooperativa (revisión del 2018)
- Temas de Educación Financiera

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.

### 8.2. Transparencia

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:

- a) La misión, visión y valores:

#### **Misión**

*Somos una Cooperativa que promueve y apoya las actividades de los socios, clientes y usuarios para mejorar su calidad de vida, mediante productos y servicios financieros ágiles y oportunos, con ética y responsabilidad, enmarcada en normas regulatorias nacionales.*

### **Visión**

*Cooperativa sólida en armonía con su entorno social, económico y medio ambiente en las localidades donde esta posesionada, satisfaciendo las necesidades de consumidores financieros, con innovados productos y servicios financieros, talento humano idóneo y eficiente gestión de riesgos.*

### **Valores**

#### *Ética:*

Cumplimos con profesionalidad, integridad, moral, lealtad y respeto a los compromisos asumidos.

#### *Compromiso:*

Brindamos nuestros diferentes productos y servicios con responsabilidad, cuando lo necesitan y en las mejores condiciones que sea posible.

#### *Servicio:*

Tener una actitud altamente respetuosa y eficiente.

#### *Integridad:*

Generar seguridad a través de acciones dignas y honestas.

#### *Responsabilidad Social:*

Nuestro sentido de responsabilidad social nos impulsa desde la forma en que realizamos nuestras operaciones de intermediación hasta el compromiso que tenemos con nuestra comunidad y nuestros funcionarios.

- b) Políticas institucionales, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a:

**La sociedad:** Objetivos que beneficiarán en la gestión a la Sociedad como ser educación financiera y atención al cliente.

**La economía:** Objetivos que beneficiarán económicamente a la Cooperativa y a los Socios como ser el porcentaje que se destinara a los créditos productivos anualmente, creación de nuevos servicios financieros, número de nuevos asociados, y otros.

**El medio ambiente:** Objetivos de promoción preventiva sobre el cuidado del medio ambiente.

### **8.3. Comportamiento ético**

La Cooperativa mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, código de Gobierno Corporativo, desarrollando además reglamentos del código de ética y de Gobierno Corporativo.

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



Sus valores Corporativos:

- ✓ Ética
- ✓ Compromiso
- ✓ Servicio
- ✓ Integridad
- ✓ Responsabilidad Social

También determina valores de ayuda mutua:

- ✓ Justicia
- ✓ Honestidad
- ✓ Integridad
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Transparencia

Así mismo, integra los valores declarados en la Ley de Cooperativas N.º 356

- ✓ Solidaridad
- ✓ Igualdad
- ✓ Reciprocidad
- ✓ Equidad de distribución
- ✓ Finalidad social
- ✓ No lucro de sus socios

Adicionalmente se adhiere, a los principios del Movimiento Cooperativo Internacional:

- ✓ Asociación Voluntaria y Abierta.
- ✓ Gestión Democrática.
- ✓ Participación Económica de sus Integrantes.
- ✓ Autonomía e Independencia.
- ✓ Educación, Capacitación e Información.
- ✓ Integración Solidaria entre Cooperativas.
- ✓ Interés por la Colectividad.

Como se mencionó con anterioridad, en caso de identificar comportamientos contrarios a los valores declarados y anti éticos, se aplica los reglamentos de ética y reglamento interno de Gobierno Corporativo.



#### 8.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas

La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés realizando un análisis del entorno social y evaluando aspectos relevantes al giro del negocio, los mismos son los siguientes:

- ✓ Socios, clientes y usuarios
- ✓ Sociedad y Medio Ambiente
- ✓ Proveedores
- ✓ Funcionarios
- ✓ Asamblea de Socios

Una vez identificados los grupos de interés se procedió a determinar sus necesidades y expectativas, para luego delinear el campo de acción operativo. A raíz de eso, se determinaron compromisos y respeto a las partes interesadas, declarando:

- La Cooperativa tomará en cuenta en todo su accionar con partes interesadas los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos.
- La Cooperativa mantiene 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.
- La Cooperativa pretende conocer las expectativas de socios y clientes; pretende impulsar actividades de innovación y desarrollo. 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 están descritos dentro de la misión y visión y se reflejan en actos transparentes dirigidos a la sociedad.

- ☑ La Cooperativa considera el compromiso ético, el arraigo en la cultura organizacional, las relaciones con la competencia, el dialogo y el involucramiento de las partes interesadas.
- ☑ La Cooperativa garantiza 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.
- ☑ Se pretende garantizar la calidad del empleo, implantar medidas de conciliación con el personal, desarrollar el principio de igualdad de oportunidades y respetar la diversidad de todos los empleados.
- ☑ Se promueve el compromiso de los empleados con la Cooperativa a través de una eficiente comunicación, formación, reconocimiento y promoción de estos.
- ☑ La Cooperativa enfoca sus servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera; con los consumidores y usuarios financieros.
- ☑ La Cooperativa apoya 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.
- ☑ La Cooperativa practica una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a inversionistas y accionistas.
- ☑ La Cooperativa mantiene compromiso con las autoridades para dar cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras y absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciar cualquier acto de este tipo.
- ☑ La Cooperativa garantiza 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.
- ☑ La Cooperativa garantiza 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.

- ☑ La Cooperativa mantiene respeto a las personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.
- ☑ La Cooperativa mantiene respeto a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.
- ☑ La Cooperativa ha establecido 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.
- ☑ La Cooperativa garantiza 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 con lo determinado en la Ley N° 348 integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

### **8.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas**

Entre las principales evaluaciones tenemos 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 a 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.

#### **8.6. Respeto a los derechos humanos**

Con relación a los Derechos Humanos la Cooperativa evalúa el siguiente aspecto:  
La Cooperativa tomará en cuenta en todo su accionar con partes interesadas los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

#### **9. CONCLUSION.**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Monseñor Félix Gainza” R.L. Actuamos y desarrollamos nuestras operaciones desde nuestra fundación orientados en el cumplimiento de los valores sociales y principios del cooperativismo. Todo el accionar de la Cooperativa se enmarca en la estrategia, las políticas y la estructura de la entidad, cumpliendo a cabalidad todas las directrices sociales del cooperativismo y que la regulación exige.