

**Consultora Interdisciplinaria APORTE
ASESORIA SRL.**

**CALIFICACION DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL
GESTION 2023**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA SAN MARTIN R.L.

**POTOSI – BOLIVIA
JUNIO - 2024**

INDICE

CALIFICACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2023

	CONTENIDO	Pág.
	RESUMEN EJECUTIVO	3
I.	METODOLOGIA	5
1.1.	Indicadores Aporte	5
1.2.	Estructura del Cuestionario	5
1.3.	Normativa Utilizada	6
1.4.	Estructura de los Indicadores	7
1.5.	Indicadores Binarios	7
1.6.	Indicadores Cuantitativos	8
II.	TRABAJO DE CAMPO	8
III.	RESULTADO DE LA CALIFICACION	8
	CONCLUSIONES	13
IV.	HOJA DE TRABAJO (APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS)	14
V.	CONCLUSIONES	58
VI.	ANEXO 2 INDICADORES DE RSE.	59

-0-

RESUMEN EJECUTIVO

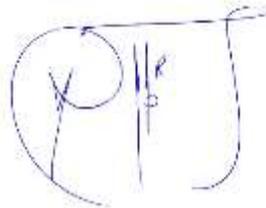
El presente informe muestra los resultados de la calificación del desempeño de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, ejecutado por la Consultora Interdisciplinaria APORTE ASESORIA SRL., en la cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria San Martin R.L. desarrollado en el mes de Junio de 2024, en el que demuestra la gestión de RSE realizada durante el año 2023.

Es parte del presente informe los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para entidades financieras, requeridas en el artículo 8, sección 2, capítulo II, Título I, Libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

La Calificación obtenida es de **86 puntos** sobre los 100 puntos establecidos en la metodología.

DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Nombre	Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria San Martin R.L.
Dirección	Calle Topater Nro. 5 entre Hoyos y Linares
Teléfonos:	6230763 Fax:6222431
Correo Electrónico	info@sanmartin.com.bo
Gerente General	Lic. Hernán Barrientos Enriquez
Responsable de RSE	Lic. Limber Blas Mogro Pereira
Equipo Evaluador	Lic. Edwing Rivas Serrano



Lic. Msc. Edwing Rivas Serrano
GERENTE GENERAL
CONSULTORA INTERSICLIPLINARIA
APORTE ASESORIA



LA CONSULTORA INTERDISCIPLINARIA
APORTE ASESORIA SRL.

CERTIFICA QUE LA:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA SAN MARTIN R.L.

HA REALIZADO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA LEGAL INTERNA Y EXTERNA Y HEMOS PROCEDIDO A CALIFICAR SUS PROCEDIMIENTOS DE RSE HABIENDO OBTENIDO LA CALIFICACION DE MUY BUENO CON UN PUNTAJE DE 86/100.

CALIFICACION

86

LA CALIFICACION COMPRENDE EL PERIODO DEL 01/01/2023 AL 31/12/2023
(GESTION 2023)

COCHABAMBA, 14 de Junio de 2024



COD/07/24/CAL-RSE

**CALIFICACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA
SAN MARTIN R.L.**

I. METODOLOGIA

Los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Versión 1,1, de la consultora interdisciplinaria APORTE ASESORIA SRL. comprende los indicadores GRI (Iniciativa de Reporte Global) de medición y calificación de RSE basado en el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial con el apoyo de la empresa internacional GISR (Global Initiative for Sustainability Rating) , estos indicadores son estándares y comunes a todos los países de la región que forman parte del programa y la adaptación a la realidad y contexto legal de Bolivia, los mismos forman parte de la Metodología que aplica ASESORIA para calificar la Responsabilidad Social Empresarial.

1.1. INDICADORES APORTE

Los Indicadores APORTE, son una herramienta de evaluación de la gestión de las empresas que refieren a la incorporación de prácticas de responsabilidad social, al planeamiento estratégico, al monitoreo y desempeño general corporativo. Son un instrumento de Evaluación de uso exclusivo para Asesoría SRL.

De estas experiencias, del trabajo en alianza con las organizaciones de RSE locales y con el apoyo técnico de la empresa internacional GISR (Global Initiative for Sustainability Rating), surgió el componente de Indicadores de APORTE para evaluar la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, con el único objetivo de utilizar un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del programa.

GISR es una iniciativa global sin fines de lucro que tiene como objetivo acelerar la integración de las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno (ESG) en los indicadores en los mercados financieros mundiales y en las decisiones de inversión. GISR acredita a las calificadoras de sostenibilidad, rankings o índices que cumplan con ciertos estándares de excelencia para la evaluación del desempeño de la sostenibilidad corporativa.

Los Indicadores APORTE han sido formulados de modo tal que contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden el componente cuestionario referido a los INDICADORES EN PROFUNDIDAD (ETAPAS).

1.2. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

GRUPO I: VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA

1. Compromisos Éticos
2. Arraigo en la Cultura Organizativa
3. Gobierno Corporativo

RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD

4. Relaciones con la Competencia
5. Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders)
6. Balance Social/ Memorias de RSE/ Reporte de Sostenibilidad

GRUPO II: PÚBLICO INTERNO

DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

7. Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados
8. Gestión Participativa

RESPETO AL INDIVIDUO

9. Compromiso con el Futuro de los Niños
10. Compromiso con el Desarrollo Infantil
11. Valoración de la Diversidad
12. Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial
13. Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género
14. Relaciones con Trabajadores Tercerizados

TRABAJO DECENTE

- 15. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera
- 16. Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo
- 17. Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad
- 18. Conducta Frente a Despidos
- 19. Preparación para Jubilación

GRUPO III: MEDIO AMBIENTE**RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS**

- 20. Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental
- 21. Educación y Concientización Ambiental

GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL

- 22. Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios
- 23. Minimización de Entradas y Salidas de Insumos

GRUPO IV: PROVEEDORES**SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES**

- 24. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores
- 25. Trabajo Forzado en la Cadena Productiva
- 26. Apoyo al Desarrollo de Proveedores

GRUPO V: CONSUMIDORES Y CLIENTES**DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO**

- 27. Política de Comunicación Comercial
- 28. Excelencia de la Atención

GRUPO VI: COMUNIDAD**RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL**

- 29. Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno
- 30. Relaciones con Organizaciones Locales

ACCIÓN SOCIAL

- 31. Financiamiento de la Acción Social

GRUPO VII: GOBIERNO Y SOCIEDAD**TRANSPARENCIA POLÍTICA**

- 32. Construcción de la Ciudadanía por las Empresas
- 33. Prácticas Anticorrupción y Anticoima

LIDERAZGO SOCIAL

- 34. Liderazgo e Influencia Social
- 35. Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales.

1.3. NORMATIVA UTILIZADA

Se ha utilizado la Norma ISO 26000 “Guía sobre RSE”

La Norma internacional ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo.

1.4. ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES

Cada uno de los indicadores se divide a su vez en:

Indicadores de Profundidad: permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la entidad. Son los indicadores de aplicación común a todos los países de la región que participan del programa. Está representado por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios de determinada práctica, evolucionando desde una primera a una cuarta etapa, a fin de poder identificar fácilmente en qué estadio de la práctica se encuentra la empresa, tal como se describe a continuación:

TABLA DE RESULTADOS

ETAPA 0	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Representa que la empresa recién implementara la RSE y desconoce las normas legales, no cuenta con prácticas, ni ha implementado la Gestión de RSE.	Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales sobre RSE.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas de RSE.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones regulatoras que resultan en cambios de expectativas para la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.

El evaluador realizara consultas que deberán desembocar en las siguientes respuestas debidamente justificadas:

1. Nunca hemos tratado este asunto antes.
2. No consideramos su aplicación en nuestra empresa.

La evaluación y calificación concluye en sólo una de las cuatro etapas de acuerdo a una puntuación que va del 1 al 100 en todos los casos. Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior. En caso de que ninguno de los cuadros corresponda a la realidad de la empresa.

1.5. INDICADORES BINARIOS (INFORMACIONES ADICIONALES):

Se compone de preguntas de respuesta binaria (sí o no) y cualifican el estadio seleccionado en los Indicadores en Profundidad.

Sirven para la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la empresa y contribuyen a la comprensión de las prácticas que pueden incorporarse a la gestión de los negocios.

Para una correcta autoevaluación, estos indicadores deben ser completados obligatoriamente, excepción hecha en los casos que el indicador de profundidad correspondiente no sea aplicable a la realidad de la empresa.

1.6. INDICADORES CUANTITATIVOS

Proponen el relevamiento sistemático de datos. Con ellos, se pueden conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes para la empresa. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos; no obstante, estos datos serán seguramente de utilidad para el monitoreo de la empresa y hacen a la consistencia de la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE.

En conjunto esta estructura permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. La disposición en escala provee parámetros para los pasos siguientes. Señala, junto a los indicadores binarios (informaciones adicionales) y cuantitativos, directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento en el universo de cada tema.

APORTE ASESORIA				
CUADRO DE CALIFICACION RSE				
	RANGO DE PUNTUACION	CALIFICACION LITERAL	NIVEL DE RIESGO	ETAPA
	80 - 100	MUY BUENO	MUY BAJO	IV
	60 - 79	BUENO	BAJO	III
	40 - 59	ACEPTABLE	MEDIO BAJO	II
	20 - 39	DEBILIDAD	MEDIO ALTO	I
	Menor a 20	INSUFICIENTE	ALTO	0

II. TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló bajo el siguiente procedimiento:

- Cada unidad de negocios respondió al cuestionario asignado por la Consultora.
- El Encargado de operaciones y administración, fue designado como coordinador que facilite la información, documentación de RSE y el diálogo interno.
- Debido al alcance de los temas, el proceso alcanzó la participación de varias áreas de la Cooperativa. Se llegó a la mayor cantidad de personas involucradas en el proceso de recolección y de volcado de información y se ha diversificado los niveles jerárquicos y los departamentos a los cuales ellas pertenezcan, por esta razón la representatividad de las respuestas son mayores y existió una profunda la reflexión interna, garantizando una mejor evaluación.
- Nos hemos reunido con la parte ejecutiva para explicar la tarea de los evaluadores para que se comprenda el porqué de la aplicación del cuestionario y se logre el compromiso necesario con el proceso.
- La alta Gerencia acompañó permanentemente la aplicación del cuestionario y conoció los resultados preliminares.
- Ejecución del proceso de evaluación que, aunado a la misión y estrategia general de la empresa, será de utilidad para identificar aspectos de la gestión que necesitan ser desarrollados estableciendo nuevas metas y monitoreando sus resultados.
- Se ha realizado el trabajo de gabinete donde se encuentra la tabulación de los resultados.
- También es necesario informar que se ha realizado un diálogo con los distintos públicos con que se relaciona la Cooperativa a fin de evaluar los impactos de sus acciones.

III. RESULTADOS DE LA CALIFICACION

La Cooperativa ha superado la primera, segunda y tercera etapa, que representan etapas básicas y a partir de la gestión analizada se han tomado medidas avanzadas de acciones sobre RSE. La Cooperativa de acuerdo a los resultados de la Calificación en la Gestión 2023, se encuentra en la **Etapa 4 con un puntaje de 86.02**, que considerando el factor de redondeo se tiene una calificación de **86 puntos** y una calificación literal de **MUY BUENO**, con un nivel de riesgo **MUY BAJO**, debiendo a futuro trabajar en mantener esta calificación cumpliendo las actividades de RSE.

3.1. APLICACION DE LA CALIFICACION

FECHA DE APLICACIÓN DE LOS INDICADORES: Junio de 2024.

COORDINADOR GENERAL: Lic. Edwing Rivas S. (Gerente General APORTE ASESORIA SRL.)

CONTRAPARTE: Lic. Limber Blas Mogro Pereira

GESTION A CALIFICAR: Calificar la Gestión 2023 de Responsabilidad Social Empresarial RSE en la Cooperativa.

ETAPA QUE SE ENCUENTRA LA COOPERATIVA

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas para la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.
			SITUACION ACTUAL DE LA COOPERATIVA

3.2. COMENTARIOS/PERCEPCIONES:

La Cooperativa ha iniciado su implementación de RSE en anteriores Gestiones y tiene previsto para la gestión 2024 incrementar las actividades relacionadas al cuidado del medio ambiente, la salud económica de la Cooperativa y los servicios financieros dirigidos a la función social.

Las actividades futuras estarán enmarcadas dentro las Estrategias institucionales y las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, los que como resultado producirán retornos en el largo plazo, Mayor productividad, Reducción de costos de operación y la Capacidad de atraer y retener a un personal de calidad, aumentando el compromiso, empeño y lealtad.

Asimismo se requiere mejorar la relación con la Comunidad y realizar un alto compromiso con la preservación del medio ambiente.

3.3. CALIFICACION CUANTITATIVA:

PUNTAJE OBTENIDO: **86/100**

APORTE ASESORIA				
CUADRO DE CALIFICACION RSE				
	RANGO DE PUNTUACION	LITERAL	NIVEL DE RIESGO	ETAPA
	80 - 100	MUY BUENO	MUY BAJO	IV

3.4. OPORTUNIDADES A POTENCIAR:

Las Oportunidades a potenciar son:

- Trabajar en la motivación psicológica con los clientes internos (Funcionarios de la Cooperativa).
- Mejorar las relaciones con la comunidad.
- Mejorar el aporte publicitario para el cuidado del medio ambiente.

3.5. OBJETIVOS E INDICADORES QUE MEJORAR PARA LA PRÓXIMA APLICACIÓN:

3.5.1. GENERALES

- Mejorar el indicador 7 respecto a las relaciones con las asociaciones de empleados
- Mejorar el indicador 19 respecto al compromiso de preparación a los trabajadores para la jubilación.
- Mejorar el indicador 22 respecto al gerenciamiento de los impactos sobre el medio ambiente
- Mejorar el indicador 24 respecto a regular las relaciones con proveedores en cuanto a criterios de selección y evaluación de proveedores
- Mejorar el indicador 25 respecto a prevenir el trabajo forzado en la cadena productiva.
- Mejorar el indicador 31 sobre el financiamiento de la acción social.
- Mejorar el indicador 32 respecto a su papel en la construcción de la ciudadanía
- Mejorar el indicador 35 respecto a la participación en proyectos sociales gubernamentales.

3.5.2. ESPECIFICAS

Las debilidades identificadas que deben ser mejoradas de acuerdo a los indicadores de medición de RSE aplicados a la Cooperativa son los siguientes:

CODIGO	INDICADOR	RECOMENDACION
4T	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Mejorar el Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.
1H	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y beneficios.	Mejorarlos aportes a fines gremiales y culturales.
3H	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Implementar programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales
3A	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.	Mejorar la implementación de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.

3.6. GRAFICOS



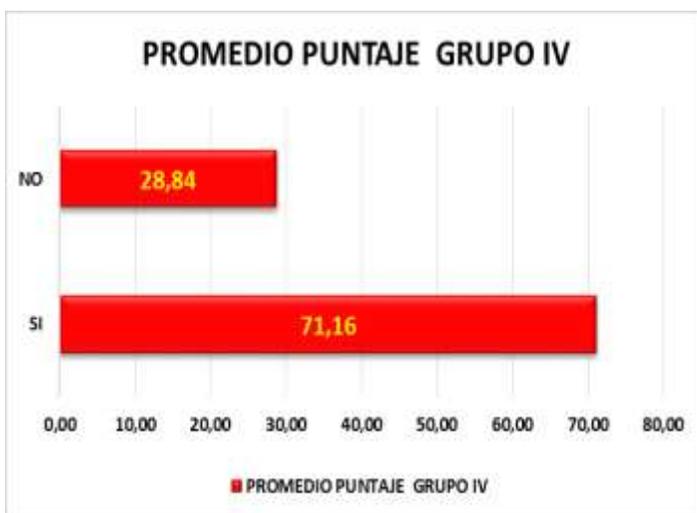
VALORES, TRANSPARENCIAS Y GOBIERNO CORPORATIVO
CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO
NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO
ETAPA DE RSE: IV



PUBLICO INTERNO
CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO
NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO
ETAPA DE RSE: IV



MEDIO AMBIENTE
CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO
NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO
ETAPA DE RSE: IV



PROVEEDORES
CALIFICACION LITERAL: BUENO
NIVEL DE RIESGO: BAJO
ETAPA DE RSE: III



CONSUMIDORES Y CLIENTES
CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO
NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO
ETAPA DE RSE: IV



COMUNIDAD
CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO
NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO
ETAPA DE RSE: IV



GOBIERNO Y SOCIEDAD
CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO
NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO
ETAPA DE RSE: IV

3.7. CONCLUSIONES

APORTE ASESORIA SRL. Certifican que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria San Martin R.L. Obtuvo la calificación de **MUY BUENO, con una puntuación de 86.02 sobre 100 puntos**, que considerando el factor de redondeo se tiene una calificación de **86 puntos** y un nivel de riesgo **MUY BAJO**, por el trabajo y compromiso de la entidad con Responsabilidad Social Empresarial en la gestión 2023.

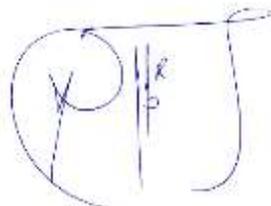
En la calificación obtenida por la entidad, se determinó las siguientes calificaciones parciales:

GRUPO	DESCRIPCION	PUNTAJE
I	Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	92.90
II	Publico Interno	86.94
III	Medio Ambiente	84.58
IV	Proveedores	71.16
V	Consumidores y Clientes	100.00
VI	Comunidad	86.11
VII	Gobierno y Sociedad	80.42
	TOTAL PROMEDIO	86.02
	REDONDEO	86

La evaluación y calificación concluye que la Cooperativa se encuentra en la etapa IV. Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior.

ETAPA QUE SE ENCUENTRA LA COOPERATIVA

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales para RSE.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas en RSE.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas para la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.
			SITUACION ACTUAL DE LA COOPERATIVA



Lic. Msc. Edwing Rivas Serrano
GERENTE GENERAL
CONSULTORA INTERSICLIPLINARIA
APORTE ASESORIA

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				GESTION 2023	
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA SAN MARTIN R.L.					
PERIODO DE LA INFORMACION: DEL 1 de Enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023					
CODIGO	ASPECTOS	INDICADOR	DESCRIPCION	EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	La Cooperativa para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del Consejo de Administración y Vigilancia tomo las siguientes medidas respecto a: ASUNTOS ECONOMICOS: El Consejo de administración y Vigilancia con la finalidad de mejorar su conocimiento colectivo participaron en talleres internos y externos en cursos de educación financiera, en temas de Gobernabilidad, analisis financiero, indicadores financieros y Cooperativismo. ASUNTOS AMBIENTALES: La Cooperativa socializa mediante trípticos, volantes y circuito cerrado de TV sobre la preservación del medio ambiente, y sobre el uso de los basureros ecologicos. ASUNTOS SOCIALES: Las medidas adoptadas son Fortalecer con educación financiera presencial y virtual los valores y principios cooperativos. Por otra parte se capacita a los postulantes a Consejeros para que formen parte del Consejo de Administración, Vigilancia y Comites.		
1B	Brecha salarial	Relación entre la remuneración total anual, para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.		%	240,83
2B		Relación de porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada, respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (Excluyendo a la persona mejor pagada).	Se considera el incremento del 3% por el DS que incremento solo al Mínimo Nacional.	%	3
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.		%	101
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.	Servicios Contratados Bs295,085,61, Mantenimiento y reparación Bs 14,745,12, Papelería Bs51,738,06, incentivos para asistencia a la Asamblea Bs500,000 y Canastones Bs 574,024,96	100%	Bs1.435.593,75
1T	Trabajo digno y no discriminación	Numero de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento.	El numero de empleados que trabajo en la gestión 2023 en la cooperativa son los siguientes: NUMERO TOTAL: 22 POR GRUPO ETARIO: 18 A 30=2; 31 A 50=15; Mas de 50= 5 HOMBRES=13 MUJERES=9 POR DEPARTAMENTO: ORURO=1, POTOSÍ=21.	Números	22
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento.	El número de contrataciones realizadas por la Cooperativa en la gestión 2023, son los siguientes: NUMERO TOTAL: 2 POR GRUPO ETARIO: 18 A 30=2 HOMBRES=1 MUJERES=1 POR DEPARTAMENTO: POTOSI= 2	Numero	2
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento.	La Rotación media de empleados de la gestión 2023 en la cooperativa son los siguientes: NUMERO TOTAL DE CONTRATACIONES: 2 POR GRUPO ETARIO: 18 A 30=2 HOMBRES=1 MUJERES=1 POR DEPARTAMENTO: POTOSI= 2 RETIROS=3 POR GRUPO ETARIO: 18 A 30=2; 31 A 50= 1 HOMBRES= 3 MUJERES=0 POR DEPARTAMENTO: POTOSÍ=3	Índice de Rotación Efectiva 22,22%	
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.		%	0

1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categorías de empleados	EJECUTIVOS= 45,5 horas de capacitación al año OPERATIVOS= 189 horas de capacitación al año	horas	117
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Durante la gestión 2023 la Cooperativa tuvo 13 practicantes de la Universidad Autónoma Tomas Frías.	Becarios	13
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.		100%	Funcionarios permanentes
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Los Órganos de Gobierno esta comprendido de la siguiente manera: CONSEJO DE ADMINISTRACION Presidente: Gladys Wayar Cavedes, Femenino Vice presidente: Jeovana Guillen Flores, Femenino Tesorera: Cristina Galarza Blacutt, Femenino Secretario: Martha Calderon Cruz, Femenino Vocal: Zulema Bleichner Gallardo, Femenino CONSEJO DE VIGILANCIA Presidente: David Thenier Soraide, Masculino Vice presidente: Wilberto Garcia Colque, Masculino Secretario: Maria Isabel Cussy Cortez, Femenino COMITE DE CREDITO Presidente: Luz Mary Veramendy Michael, Femenino VicePresidente: Edwin Suarez Lopez, Masculino Vocal: Leonarda Rodriguez gutierrez, Femenino COMITE DE EDUCACION Y RSE Presidente: Luisa Rojas Mamani, Femenino Vicepresidente: Yolanda Choque Zambrana, Femenino Vocal: Maribel Laura Cuba Mamani, Femenino GERENTE GENERAL Lic. Hernan Barrientos Enriquez, Masculino POR GRUPO ETARIO: 30 A 50=9; mas de 50= 5 HOMBRES=3 MUJERES=11 HOMBRE=1 (Gerente) POR DEPARTAMENTO: POT=14	79% Mujeres Consejeras	14 Consejeros Titulares
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	EJECUTIVOS= 22% Mujeres 78% Hombres Relación salario Hombres Ejecutivos Vs Mujeres= 388,57% OPERATIVOS=54% Mujeres 46% Hombres Relación salario Hombres Operativo Vs Mujeres =90,32%	Total funcionarios 41% Mujeres 59% Hombres	
1H	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y beneficios. (Por programas o proyecto, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	Las Contribuciones de la Cooperativa en la gestión 2023 fueron los siguientes: FINES CULTURALES 0 FINES SOCIALES Bs 1.074.025,- (Incentivos y canastones socios) FINES GREMIALES Bs 0 FINES BENEFICOS Bs. 4.200		
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de derechos humanos relevantes al negocio.	La Cooperativa en la gestión 2023 ha implementado la socialización de los derechos humanos, en especial cuando se presta los servicios financieros, referente a: 1. La Cooperativa en la atención de sus operaciones financieras respeta los derechos humanos de los consumidores financieros que utilizan nuestros servicios. 2. Realizamos la socialización de los derechos humanos en eventos de educación financiera. 3. Hemos realizado eventos de socialización de los derechos humanos del Consumidor Financiero por medio de volantes, trípticos y videos. 4. Se ha cumplido el derecho de que todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley.		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	En la gestión 2023 no se ha implementado programas de desarrollo y evaluaciones de impacto.	%	0

1E	Enfoque social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	La cooperativa tiene como estrategia la de promover el desarrollo económico y social de nuestros socios, a través de las operaciones financieras que guardan relación con los aspectos medioambientales y sociales utilizando los principios de auto ayuda, solidaridad, igualdad, equidad y finalidad social, además de la austeridad que nos caracteriza controlando el uso de la energía eléctrica, agua y el papel, apoyando como entidad financiera en preservar el medio ambiente.		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	La Cooperativa tiene diseñado productos de crédito y de ahorro con el fin de servir eficientemente a los Socios de acuerdo a sus necesidades económicas. CREDITO La Cooperativa ha diseñado un producto crediticio para personas con capacidades diferentes, apoyando a los socios más vulnerables de la Cooperativa, utilizando la tecnología crediticia adecuada para otorgar y monitorear los créditos, en especial créditos de consumo y microcréditos. TIPOS DE AHORRO Ahorro Normal de Caja de Ahorro y DPF En todos los casos los productos son diseñados para otorgar un beneficio social.		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	La cooperativa cuenta con el manual de políticas y gestión crediticia, manual de evaluación de productos y tecnología crediticia, manual de procedimientos y gestión crediticia y política de evaluación calificación y provisiones en los cuales se describe todos los productos financieros para la oferta de servicios y productos, especificando no financiar créditos que dañen el medio ambiente.		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	La Cooperativa en la gestión 2023, utilizó las siguientes iniciativas para mejorar la educación financiera según el tipo de beneficiario: SOCIOS 1. Se ha cumplido con la educación financiera utilizando la tecnología de comunicación zoom, su cumplimiento fue de 100%. 2. Se utiliza el circuito de TV cerrado para continuar socializando los derechos y obligaciones de los Socios para con la Cooperativa. 3. Se realiza la difusión de información se desarrolló campañas informativas, y el uso de herramientas mediante la página web de la institución, así aseguramos llegar a la mayor cantidad de socios y/o público general.		
15	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Los mecanismos utilizados para la retención y fidelización de socios, se realiza una atención personalizada, por otra parte se entrega cada fin de año Canastones a los socios en su totalidad, así mismo se invita a los asociados a festejos en días de la madre, día del padre y Navidad, se realiza incentivos a los socios y socias que participen de la asamblea y se explica en la misma el avance de la cooperativa en aspectos económicos y administrativos.		
25		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y atención proporcionada	En la gestión 2023, se llevó a cabo el estudio para la medición de niveles de satisfacción de los socios, clientes y usuarios a través de una encuesta, cuyo informe final alcanza un índice de satisfacción de los servicios que ofrece el 90%, "señalo estar satisfecho". - 85% de los encuestados están satisfechos con los servicios y productos de la Cooperativa. - 5% de los encuestados mantienen una postura neutral. - 10% de los encuestados vieron como regular los servicios y productos de la Cooperativa.		
35		Numero de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	La Cooperativa en la Gestión 2023 ha tenido 2 reclamos de Socios quienes fueron atendidos en forma oportuna en primera instancia, satisfaciendo el reclamos del Consumidor Financiero. Las medidas correctivas fueron: • Se aprobaron y mejoraron las políticas y procedimientos para todos los servicios que presta la cooperativa • Se logró abarcar un 100% de los temas propuestos en el Plan de Educación Financiera. • Se capacito a los responsables del punto de reclamo y áreas de atención al cliente. • Se mejoró el sistema informático del módulo de reclamos en Core Financiero NETBANK.		
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	La Cooperativa cuenta con el control de los productos no renovables por medio de comunicados a los funcionarios, avisos, y socialización de la importancia del cuidado del agua y electricidad, por esta razón el consumo de la energía eléctrica para el 2023 se consumió en Bs. 36,410,59 y el consumo de agua controlada fue de Bs1,752, ambos gastos menores a los de la gestión pasada.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	La Cooperativa tiene señalado la gestión de residuos, respecto al cuidado de utilización de los desechos como ser pilas, CDs, Catric de tonners y otros. Asimismo se realiza la reutilización de hojas, reciclaje de tóner y la concientización del uso adecuado de la basura.		
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	La Cooperativa ha realizado los siguientes gastos para preservar o mejorar el medio ambiente: 2. Concientización sobre el cuidado del medio ambiente a través de publicaciones por medios de comunicación, con un total Bs.28,415,90 3. No financiamiento a productos que dañen el medio ambiente.		
		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.	La Cooperativa implementó las Ordenes Electrónicas de Transferencia (OETF) en la Cooperativa además de la Banca electrónica como también la banca móvil y nos encontramos en la implementación de código QR, lo que evitara el uso del papel y uso de impresoras que desgastan el medio ambiente.		
1N	Cumplimiento normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Durante la Gestión 2023 se tuvieron 2 multas, canceladas a ASFI por incumplimiento y el monto haciende a Bs. 957.97 las cuales fueron asumidas por los funcionarios. No existieron sanciones no monetarias. Los incumplimientos fueron por evio de información, sin embargo a partir de la fecha son controladas evitando su recurrencia.		