



**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL
GESTIÓN 2023**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIA “HOSPICIO” R.L.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 1 de 17



ÍNDICE DE CONTENIDO:

I. OBJETO DEL INFORME.	3
II. ALCANCE.	3
III. PERFIL DE LA COOPERATIVA.	3
3.1. Objetivos de la Cooperativa.	4
3.2. Visión.	5
3.3. Misión	5
IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.	6
4.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.	6
4.2. Descripción de los grupos de interés.	6
4.3. Descripción de Cumplimiento de la política de RSE.	7
V. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.	9
VI. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.	12
6.1. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas	12
6.2. Transparencia.	12
6.3. Comportamiento ético.	14
6.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.	15
6.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas.	15
6.6. Respeto a los derechos humanos:	17

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 2 de 17



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 Societaria “Hospicio” R.L., presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), correspondiente a la gestión 2023, 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 Societaria “Hospicio” R.L., fue fundada el 30 de octubre de 1961, en la Parroquia del “Hospicio” ubicada en la Plazuela Colon, es una Asociación Económica y Social, con Personería Jurídica Nro. 00301 otorgado por el Consejo Nacional de Cooperativas el 20 de enero de 1964, registro en el Instituto Nacional de Cooperativas Nro. 278.

El domicilio legal está ubicado en la ciudad de Cochabamba, Provincia Cercado, calle 25 de mayo Nro. N-0267 entre calle Ecuador y Colombia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Hospicio” Ltda. es una entidad financiera con visión de solvencia , accesibilidad y rentabilidad, oferta innovadores productos y servicios financieros, y su objetivo primordial es de contar con una calificación de riesgo A, objetivo que responde al cumplimiento de la normativa en vigencia por los entes de

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 3 de 17



regulación y por ende contar con la Licencia de Funcionamiento otorgada por la ASFI, ofreciendo al mercado financiero servicios de calidad y eficiencia, con tecnología de punta a todos los Socios y usuarios financieros.

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 el cumplimiento del objetivo, 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.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 4 de 17



- ✓ Movilizar recursos financieros y realizar las actividades autorizadas por la ley en referencia a 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 de las entidades financieras líder a nivel de Cooperativas de Ahorro y Crédito, con solidez, accesibilidad, rentabilidad; con tecnología de punta para atender a todos los Socios y Usuarios.”

3.3. Misión.

Y la siguiente Misión:



“Somos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria y brindamos servicios financieros en beneficio de nuestros Socios y Usuarios, ofreciendo productos financieros y no financieros competitivos. Exploramos constantemente nuevas oportunidades de negocio y mercados, mediante la mejora continua de nuestros procesos y fomentando los principios y valores Cooperativos orientados a la responsabilidad social empresarial y a la función social.”

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 5 de 17



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 Societaria HOSPICIO R.L., incluye la Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en su organización, en su Plan Estratégico para la gestión 2023 la misma es incorporada de la siguiente manera:

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Socios y Usuarios.	Contribuir a la bancarización de la población con niveles medios y bajos de ingresos con servicios que ofrece la Cooperativa, incrementando el número de socios con atención de calidad y calidez y <i>CUMPLIR CON LA FUNCIÓN SOCIAL QUE ESTA ENFOCADA LA COOPERATIVA ACORDE A SU VISIÓN</i> y alcanzar la regulación por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

Fuente: Plan Estratégico Coop. Hospicio

La Cooperativa, considera importante trabajar con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar el éxito y sostenibilidad de toda actividad económico social. Al incluir la RSE en 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 la gestión de RSE en su Plan Estratégico le ha permitido a la Cooperativa definir sus objetivos operativos de RSE, que determina las líneas bajo las cuales se debe implementar y desarrollar el plan, los programas, los proyectos, 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, en esta gestión (2023) ha identificado a los siguientes grupos de interés, y posterior determinación de las acciones.

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Socios, clientes y usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio y atención con calidad y calidez. - Respuesta a sus consultas y/o reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de productos acorde a sus necesidades. - Información permanente. - Mayor cantidad de canales de comunicación.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 6 de 17



	- Cumplimiento de Derechos.	- Capacitación constante de los funcionarios.
Sociedad y Medio Ambiente.	- Compromiso social. - Apoyo a la comunidad. - Implementación de prácticas de cuidado ambiental.	- Medición de impactos sociales. - Medición de impactos ambientales. - Proyectos con enfoque social.
Proveedores.	Cumplimiento en la relación Contractual.	- Comunicación clara y transparente. - Contratos con más tiempo de duración. - Capacitación en RSE y sustentabilidad.
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 estabilidad familiar.
Asamblea de Socios.	- Información clara y precisa.	- Crecimiento institucional.

Fuente: Plan de RSE Coop. HOSPICIO

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

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 7 de 17



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.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 8 de 17



- 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.

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

Durante la Gestión 2023, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria ‘Hospicio’ R.L. habiendo recibido la Licencia de Funcionamiento otorgada por la ASFI en fecha 26 de agosto de 2022, la cual entro en vigencia a partir del 23 de enero de 2023, realizo sus envíos respectivos a la ASFI de la información periódica anual con corte al 31/12/2022 dentro los plazos establecidos en la RNSF, sin embargo se hizo constar en la información remitida, que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria ‘Hospicio’ R.L. durante la Gestión 2023, iba a realizar las gestiones necesarias para la Implementación gradual para la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.

Es así, que la Gerencia General mediante nota recibida de fecha 10/06/2023 con Folio N°002535, a fin de dar cumplimiento lo dispuesto en la Ley N.º 393; Ley de Servicios Financieros; Título I; Capítulo I, objeto, ámbito de aplicación y función social de los Servicios Financieros donde en su Artículo 4. (FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS) menciona:

- 1. Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.*

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Libro 10º Capítulo I de la sección 1 a la 6 y Capítulo II de la Sección 1 al 5 de la RNSF, con referencia a la implementación de Responsabilidad social empresarial (RSE) cuyo definición establece: *Es la forma de gestión de la entidad supervisada orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad*, como también en cumplimiento a lo planificado en el Plan Empresarial 2023 y PET 2023-2025 de la Cooperativa, la Gerencia General de la Cooperativa procedió a contactarse con empresas especializadas para la implementación de la RSE y FS, así como para la elaboración de los informes anuales y la calificación de desempeño establecidos en la RNSF y sus anexos correspondientes de acuerdo al siguiente detalle:

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 9 de 17



TITULO I	
FUNCIÓN SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	
TABLA DE CONTENIDO	Ref.
Capítulo I: Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros	
Anexo 1: Características y Estructura del Balance Social	A1
Anexo 2a: Indicadores de Balance Social	A2a
Anexo 2b: Subindicadores del Balance Social	A2b
Capítulo II: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial	
Anexo 1: Informe de Responsabilidad Social Empresarial	A1
Anexo 2: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades Supervisadas	A2

Para tal efecto, a fin de no incurrir en lo dispuesto en el Artículo 4º, Sección 5, Capítulo I, Título I, Libro 10º de la RNSF, previo cumplimiento de los procedimientos internos, en sesión ordinaria del Consejo de Administración de fecha 10/06/2023 en Acta N°10/2023, se aprobó y contrató los servicios de la Empresa “Guiarse” SRL para la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Empresarial y la Función Social y Elaboración de Informes de RSE y FS para las Gestiones 2022 y 2023, según su propuesta recibida en fecha 02/06/2023 con Folio N°002459, misma que incluye la implementación del Sistema de Gestión de RSE y de la FS de los Servicios Financieros (Reglamentación de RSE y FS), elaboración de la calificación de desempeño de RSE gestiones 2022 y 2023 (Anexo 2), elaboración del informe de RSE (Anexo 1) Anexos RSE gestión 2022 y 2023, elaboración del Balance Social Gestiones 2022 y 2023 (Anexo 1; Anexo 2a y 2b) 2002 y 2023, Informe sobre los nuevos Servicios Financieros orientados a la Función Social de las gestiones 2022 y 2023. De la misma manera, el contrato de prestación de servicios suscrito con la consultora Guiarse, incluye la elaboración de la Política, Reglamentos, Procedimientos y Manual de Funciones de RSE y FS en cumplimiento a lo establecido en la RNSF, para la implementación gradual de RSE y FS en la Cooperativa en la Gestión 2023.

Es así, que mediante nota recibida de fecha 28/07/2023 con CITE:ASFI/DSR IV/R-164573/2023 con Folio N°003217, la ASFI en atención a la nota remitida con CITE:0481/-1012 de 30/06/2023, donde se adjunta el informe de calificación del desempeño del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial gestión 2022 emitido por la Consultora Guiarse SRL, otorgando una calificación del 3.3 (25% sobre 100%) y concluyendo que el sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial no se encuentra diseñado en nuestra cooperativa, la ASFI instruye a la Cooperativa que en el plazo de 20 días hábiles administrativos de recibida la presente nota se debe remitir un Plan que contenga las acciones para subsanar lo observado por la citada Consultora, los responsables y plazos en los que se ejecutaran las tareas, los cuales no superen al 30 de septiembre de 2023, además se instruye que hasta el 31 de octubre de 2023, la unidad

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 10 de 17



de Auditoría Interna debe enviar a la ASFI, la evaluación al cumplimiento del mencionado Plan.

De igual manera, mediante nota recibida de fecha 02/08/2023 con CITE:ASFI/DSR IV/R-167563/2023 con Folio N°003305, la ASFI hace referencia a las deficiencias detectadas en la documentación remitida por parte de la Cooperativa con CITE:G.G.-0483-2023 y CITE:G.G.-485-2023 de 30/06/2023, adjunto a las cuales se remite los reportes periódicos A026 “Balance Social” y A027 “Informe sobre los servicios financieros orientados a la Función Social”, donde se determina que se no determino metas para el Balance Social, ni implemento productos orientados a la función social, aclarando que para la presente Gestión 2023, la Cooperativa debe alinear los objetivos de la planificación estratégica con la función social, acorde con lo establecido por el parágrafo II del Artículo 113 de la Ley N°393 de Servicios Financieros. En consecuencia, los mencionados reportes deben ser remitidos en la Gestión 2024 a la ASFI, en las fechas establecidas según lo establece el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Capítulo III, Título II, Libro 5º de la RNSF. Por último, indican que la Cooperativa debe desarrollar e implementar sistemas de información y monitoreo que le permitan generar reportes e informes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la citada función.

Continuando con lo programado por nuestra Cooperativa en la implementación de RSE y FS durante la Gestión 2023 y con el objetivo de cumplir con lo instruido por la ASFI, es que mediante nota recibida de fecha 30/09/2023 con Folio N°004283 en cumplimiento a contrato suscrito de fecha 19/06/2023, la Consultora Guiarse SRL, presento a la Cooperativa los documentos en físico y digital, referentes a la implementación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresaria y Función Social, misma que contiene los siguientes documentos: Alineaje de los objetivos estratégicos a la Función Social, Reglamento del Comité de RSE, Manual de RSE, Manual de Funciones es Responsable de RSR y Manual de Función Social, los cuales fueron aprobados por el Consejo de Administración de la Cooperativa en su sesión ordinaria de fecha 02/10/2023 Acta N°26/2023, cumpliendo de esta manera lo programado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria Hospicio R.L. para la Gestión 2023 referente a la Implementación de la Gestión de RSE y FS.

Por todo lo expuesto, se puede observar que la Cooperativa, tanto en fecha 25/08/2023 mediante nota con CITE: G.G.-0645-2023 con registro en ASFI R-191001, remitió a la ASFI lo requerido en su nota recibida en fecha 02/08/2023 con CITE: ASFI/DSR IV/R-164573/2023, referente al “Plan para la Implementación de un Sistema de Gestión de RSE y Función Social “, así como en fecha 31 de octubre de 2023 mediante nota con CITE:0857-2023 con registro en ASFI R-249833, la Cooperativa remitió también el informe elaborado por Auditoría Interna con CITE: MVA-AI-IE-017-10-2023 recepcionados con Folio N°004842, con referencia al Informe de Evaluación al cumplimiento del Plan de Acción remitido a la ASFI, sobre la implementación del Sistema

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 11 de 17



de Gestión de RSE y FS, de acuerdo a lo planificado en el Plan Empresaria de la Gestión 2023 y en cumplimiento al plan aprobado remitido a la ASFI.

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

6.1. 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 Societaria HOSPICIO R.L., publica la memoria institucional anual con la siguiente información:

- Informe del Consejo de Administración.
- Informe Comisión Créditos y Morosidad.
- Informe de la Comisión de Educación.
- Informe del Consejo de Vigilancia.
- Informe Anual Inspector de Vigilancia.
- Dictamen del Auditor Independiente.
- Estados Financieros.
- Notas de los Estados Financieros.
- Gráficos e indicadores financieros.

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.

6.2. 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, hace público siguiente información:

- a) La misión, visión y valores:

Misión:

"Somos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria y brindamos servicios financieros en beneficio de nuestros Socios y Usuarios, ofreciendo productos

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 12 de 17



financieros y no financieros competitivos. Exploramos constantemente nuevas oportunidades de negocio y mercados, mediante la mejora continua de nuestros procesos y fomentando los principios y valores Cooperativos orientados a la responsabilidad social empresarial y a la función social.

Visión:

“Ser una de las entidades financieras líder a nivel de Cooperativas de Ahorro y Crédito, con solidez, accesibilidad, rentabilidad; con tecnología de punta para atender a todos los Socios y Usuarios.”

Valores:

- *Responsabilidad.* Cumplimos con nuestro trabajo oportuna y puntualmente, reconociendo y respondiendo por las acciones y decisiones ejecutadas.
- *Integridad.* Trabajamos de manera honrada y transparente, siguiendo permanentemente las políticas y normativas tanto internas como externas.
- *Compromiso.* Nuestro compromiso es el de fomentar, el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales, iniciando desde nuestra cooperativa, nuestro recurso humano, para así llegar a los socios y clientes bajo un enfoque diario.
- *Solidaridad.* Trabajamos cuidando los intereses de socios y usuarios, satisfaciendo sus necesidades financieras y manteniendo un servicio de calidad.
- *Honestidad.* Demostrando paso a paso honradez y rectitud, priorizando ante todo la verdad, velando la coherencia entre compromiso y práctica en nuestro diario accionar.
- *Respeto.* Brindamos al público una atención digna, empática, tolerante, priorizando la calidad de trato a partir de la cordialidad.
- *Lealtad.* Actuamos siendo fieles y consecuentes con los compromisos asumidos con nuestros ideales y principios, considerando la confianza que merecen todos.
- *Justicia* Actuamos siendo ecuanimes, imparciales, objetivos y equitativos en nuestras acciones y decisiones. Transparencia Trabajamos mostrando nuestro accionar con claridad y oportunidad, sin omitir ni manipular de manera inadecuada cualquier tipo de información que pueda servir a terceros para la toma de decisiones.

b) Políticas institucionales, decisiones y actividades de las que son responsables, como mencionamos con anterioridad (ver Políticas) considera los siguientes ámbitos:

- ✓ Aspecto Económico

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 13 de 17



La Cooperativa es consciente que como entidad financiera es imprescindible garantizar el máximo nivel de transparencia en toda la información que se ofrece relativa a los productos y servicios.

✓ Aspecto la Acción Social

La Cooperativa reconoce que es parte de la sociedad global, en términos de proporcionar respaldo a ciertos programas para abordar las necesidades de la sociedad, contribuyendo a su desarrollo cultural, social y educativo, fomentando la participación directa de socios, directores y funcionarios, respetando en todo momento los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, la Carta Universal de Derechos Humanos y respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad.

✓ Aspecto protección del medio ambiente

La Cooperativa reconoce los principios de desarrollo sostenible y el desafío de satisfacer las necesidades humanas en lo que respecta a los recursos naturales, energía, alimentos, transporte, protección y manejo efectivo de residuos; conservando y protegiendo al mismo tiempo la calidad ambiental y la base de los recursos naturales esenciales para el futuro.

6.3. **Comportamiento ético.**

La EIF debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

CQC en el marco de su naturaleza social mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo. Adicionalmente cuenta con un Código de Ética. Asimismo, el plan estratégico contempla una serie de valores con los cuales nos manejamos de manera institucional.

En aplicación de la normativa vigente, durante la gestión 2023 se ha dado tratamiento legal pertinente a la conducta de un funcionario dependiente de una agencia a quien se denunció ante el Ministerio Público.

Además, en su código de ética establece la siguiente información:

- ✓ El Código de ética para consejeros y socios
- ✓ El código de ética para funcionarios

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 14 de 17



- ✓ Sanciones

6.4. 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 (ver Descripción de los Grupos de interés), para luego delinear el campo de acción operativo. A raíz de eso, se determinaron compromisos y respeto a las partes interesadas, identificando:

- ✓ Socios.
- ✓ Colaboradores y sus Familias.
- ✓ Clientes y Consumidores.
- ✓ Proveedores de equipos, insumos y consultorías.
- ✓ Autoridades.

6.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas.

Actualmente la Cooperativa, en sus actividades diarias, está cumpliendo con los requisitos legales contenidos en la normativa siguiente:

Sociedad Cooperativa:

- a. Ley General de Cooperativas No 356 del 11/04/2013:

Esta Ley es utilizada como documento de consulta en asambleas de socios.

- b. Código de Comercio:

Esta disposición legal contiene la normativa relacionada a la cooperativa como Sociedad de Responsabilidad Limitada, sobre todo en relación al tema de directivos de administración, inspectores de vigilancia y la Alta Gerencia.

- c. Estatuto Orgánico Institucional:

Instrumento que contiene la normativa relacionada a la cooperativa como Sociedad de Responsabilidad Limitada, sobre todo en relación al tema de directivos de administración, inspectores de vigilancia y la Alta Gerencia, los derechos y obligaciones.

Intermediación Financiera:

- a. Ley 393 de Servicios Financieros:

Esta disposición legal regula a las Entidades de Intermediación Financiera, estableciendo requisitos de cumplimiento obligatorio para las operaciones, límites permitidos, protección del consumidor financiero, prohibiciones y sanciones por responsabilidades para Directivos y Ejecutivos.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 15 de 17



b. Ley del Banco Central de Bolivia:

Esta disposición normativa establece que el BCB tiene como función mantener la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda, es la autoridad monetaria y cambiaria del país y por ello órgano rector del sistema de intermediación financiera nacional. La Cooperativa analiza sobre todo las resoluciones del directorio relacionadas con el encaje legal y el tipo de cambio.

c. Recopilación de Normas para el Sistema Financiero:

Estas normativas, de regulación y supervisión, son emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la misma que debe ser conocida y aplicada obligatoriamente por las entidades de intermediación financieras, sus directores, Consejos, Comités, Alta Gerencia y funcionarios de la cooperativa, en el desarrollo de sus actividades.

d. Normativa de la Unidad de Investigación Financiera:

Los requisitos legales de esta disposición obligan a las entidades financieras la adopción de procedimientos internos de conocimiento al cliente para detectar y reportar actividades ilícitas relacionadas con el financiamiento al terrorismo, lavado de dinero y delitos precedentes.

Normativa Laboral:

Las obligaciones de la cooperativa en el aspecto laboral están regidas por la siguiente normativa:

- i. Ley General del Trabajo.
- ii. Decretos sobre derechos y obligaciones laborales.
- iii. Seguridad Social.
- iv. Ley de Pensiones.

Disposiciones relacionadas al RSE y otras disposiciones:

Otras normas relacionadas con el desenvolvimiento de la cooperativa son:

- i. Código Tributario.
- ii. Ley No 843 y resoluciones normativas de Impuestos nacionales.
- iii. Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política del Estado.
- iv. Carta Universal de los Derechos Humanos.
- v. Ley 223 para Personas con Discapacidad.
- vi. Ley 369 de las Personas Adultas Mayores.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 16 de 17



- vii. Ley 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.
- viii. Ley 348 Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

6.6. 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.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N°12/2024
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 24/06/2024
		Página 17 de 17