

COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO ABIERTA
"QUILLACOLLO" R.L.



CALIFICACIÓN

DESEMPEÑO DE RSE



GESTIÓN – 2021

ELABORADO POR: Lic. Américo Arias C.

Código: CA-RSE-CAQ-21

Quillacollo, junio 2022

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2021 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “QUILLACOLLO” R.L.

CONTENIDO

I.	CONTEXTO INSTITUCIONAL	1
1.	Objetivos de la cooperativa	2
2.	Valores Corporativos	3
II.	MODELO DE CALIFICACIÓN.....	4
	NB/ISO 26000.....	4
	LEY 393 DE SERVICIOS FINANCIEROS	4
	ETHOS Versión 3.3.....	5
III.	CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO DE RSE.....	7
1.	Evolución de las Prácticas- Distribución de las prácticas seleccionadas	9
2.	Indicadores seleccionados en cada etapa	10
3.	Rendimiento de las Dimensiones.....	11
4.	Rendimiento de los Temas.....	12
IV.	RENDIMIENTO DE LAS DIMENSIONES	13
	DIMENSIÓN: VISIÓN Y ESTRATEGIA.....	13
	DIMENSIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN.....	16
	DIMENSIÓN: SOCIAL.....	23
	DIMENSIÓN: AMBIENTAL	31
	ALINEAJE DE INDICADORES	34
	ANEXO 2	35

I. CONTEXTO INSTITUCIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Quillacollo” R.L. Fue fundada en fecha 15 de enero de 1963 a horas 18:00 P.M. con autorización de la Dirección Nacional de Cooperativas, convocando a una Asamblea Constitutiva con la presencia de 54 Socios Fundadores, siendo el primer presidente de la Cooperativa el Dr. José A. Bascope por el Consejo de Administración, Sr. Walter Hinojosa por el Consejo de Vigilancia y el Dr. Hugo Galindo Decker del Comité de Crédito. Habiendo sido fijado el valor de cada Certificado de Aportación en la suma de Bs. 25.- logrando un Fondo Social de Bs.2000.

Sus objetivos son la captación de depósitos de ahorro y plazo fijo; concesión de préstamos a sus asociados destinados a la producción, vivienda y consumo.

Fue fundada el 15 de enero de 1963, y establecida el 31 de marzo de 1965 con Personería Jurídica según Resolución de Consejo N.º 0361 e inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas de la Dirección Nacional de Cooperativas N.º 338 del 31 de marzo de 1965, gracias a un incesante trabajo de sus directivos que no desmayaron en ningún momento para consolidar la entidad financiera.

La Cooperativa se acogió al Decreto Supremo N.º 24439 que reglamentó el ámbito de aplicación de la Ley de Sociedades Cooperativas y las leyes 1488 y 1670 respecto del funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito.

La Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) emite la Circular N.º 233/97 con la resolución N.º 0032/97 que reglamenta el Decreto Supremo N.º 24439 y dispone que dichas cooperativas, además de su registro en el Instituto Nacional de Cooperativas (INALCO), requieren licencia de funcionamiento por este ente regulador.

En cumplimiento de dichas disposiciones, la Cooperativa Quillacollo, gestionó y obtuvo de la SBEF su Licencia de Funcionamiento, según Resolución SBNº 004/99 de 5 de agosto de 1999. Lo que respalda que a la fecha la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Quillacollo S.R.L. Es una entidad regulada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El desarrollo de la cooperativa se basa en la misión y la visión, principales componentes que encaminan el rumbo de esta, y estos son:

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 1 de 41

MISIÓN



“Impulsar el crecimiento sostenible de nuestros socios promoviendo la cultura de ahorro y crédito en la sociedad, facilitando el acceso a los servicios mediante productos con valor agregado, contando con talento humano identificado, gestión administrativa eficiente maximizando los resultados basada en una gestión integral de riesgos”

VISIÓN



“Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito líder del sistema, con prácticas eficientes en el uso de nuestros recursos, orientada a la excelencia, calidad y calidez de atención de socios y clientes, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, la responsabilidad social empresarial y la innovación tecnológica continua en servicios y productos financieros”

1. Objetivos de la cooperativa

La Cooperativa Quillacollo R.L., mantiene los objetivos determinados en la Ley General de Cooperativas N° 356, donde indica que las actividades de las Entidades de Intermediación Financiera, es 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.

Para lograr su objetivo, la Cooperativa podrá realizar las operaciones permitidas por la Ley N°393 de Servicios Financieros y la ASFI dentro los límites establecidos por dichas disposiciones.

Bajo esa norma, la Cooperativa Quillacollo R.L., podrá realizar las operaciones de intermediación financiera como ser: Operaciones Pasivas, Operaciones Activas, Contingentes y de Servicios. Según detalla en su acta constitutiva.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 2 de 41

2. Valores Corporativos

- ✚ *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 ecuanímenes, 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.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 3 de 41

II. MODELO DE CALIFICACIÓN

La consultora De La Barra desarrolla su modelo de calificación basado en tres herramientas de desarrollo estratégico para el Sistema de Gestión de RSE.

Están son; NB/ISO 26000, Ley 393 para su reglamento de RSE (Anexo 2; Anexos 2a y 2b) y finalmente los Indicadores ETHOS en su versión 3.1 emitido el 2020.

NB/ISO 26000

Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones que estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

LEY 393 DE SERVICIOS FINANCIEROS

Como parte estructural de la calificación, se considera exclusivamente el *Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial*, que establece las disposiciones con que las Entidades de Intermediación Financiera deben cumplir con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

La norma determina lineamientos generales para la estructura de un Sistema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), especificando lineamientos a ser considerados, requisitos, seguimiento, monitoreo y mejora continua.

Es importante indicar en esta parte, que los indicadores empleados para la calificación (ETHOS) se encuentran alineados con las matrices de impactos de RSE y Función Social, estos son; los para la RSE el Anexo 2 y para la Función Social los Anexos 2a y 2b. De esta manera damos cumplimiento al Artículo 8 de la reglamentación de RSE “*La entidad*

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 4 de 41

supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE, realizada por una empresa especializada que cuente con una metodología que mínimamente considere los indicadores establecidos en el Anexo 2 del presente Reglamento”.

ETHOS Versión 3.3

Los Indicadores Ethos son una herramienta de gestión que busca apoyar a las empresas en la incorporación de la sostenibilidad y la responsabilidad social en su estrategia de negocio, para que sea sostenible y responsable.

La herramienta se centra en evaluar cuánta sostenibilidad y responsabilidad social se ha incorporado en los negocios, ayudando a la definición de estrategias, políticas y procesos. A pesar de proporcionar mediciones de desempeño en sostenibilidad y responsabilidad social, esta herramienta no propone medir el desempeño de las empresas o reconocer a las empresas como sostenibles o responsables.

Los Indicadores Ethos para Negocios Sustentables y Responsables fueron desarrollados para estar al servicio de los negocios. Traen nuevas aplicaciones y funcionalidades, entre las cuales destacamos: total flexibilidad en la aplicación por parte de las empresas; generación de informes más próximos a la realidad empresarial, con datos orientados a las áreas funcionales, los cuales apoyarán efectivamente a la gestión; y mecanismos para planeamiento, posibilidad de compartir datos con las partes interesadas, monitoreo de compromisos y pactos de RSE/sustentabilidad y desarrollo de la sustentabilidad en la cadena de valor.

El instrumento considera cuatro dimensiones en concordancia con la Norma ABNT ISO 26000, a las Directrices para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad Global Reporting Initiative (GRI) y el Carbon Disclosure Project (CDP). Estas dimensiones son: VISIÓN ESTRATÉGICA, GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN, SOCIAL y AMBIENTAL.

Para su aplicación a la Entidad de Intermediación Financiera (EIF) se aplicaron las *cuestiones de profundidad*, que consiste en cinco cuadros contiguos que representan la evaluación de las prácticas de cada indicador; así también se aplicaron las *cuestiones binarias*, que son preguntas con respuestas “sí” o “no” que orientan con claridad como escoger un estadio.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 5 de 41

Para la adecuada medición, se consideró el tamaño de la empresa y los indicadores requeridos por la norma (RSE) y se seleccionaron 26 indicadores, organizados en las siguientes dimensiones:



Dimensión: Visión Estratégica

- Estrategias para la sustentabilidad- 01
- Propuesta de valor- 02
- Modelo de negocios- 03



Dimensión: Gobierno Corporativo y Gestión

- Código de conducta- 04
- Gobierno Corporativo (empresas con capital abierto)- 05
- Participación de las partes interesadas- 07
- Reportes de sustentabilidad y reportes integrados- 09
- Prácticas anticorrupción- 12
- Participación en el desarrollo de políticas públicas- 14
- Sistema de gestión de proveedores- 17
- Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos- 18



Dimensión: Social

- Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH- 20
- Promoción de la diversidad y la equidad- 23
- Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)- 24
- Remuneración y beneficios- 26
- Compromiso con el desarrollo profesional- 27
- Relacionamiento con el consumidor- 31
- Impacto derivado del uso de productos y servicios- 32
- Gestión de impactos de la empresa en la comunidad- 34
- Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales- 35
- Apoyo y desarrollo de proveedores- 36

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 6 de 41

Dimensión: Ambiental



- ▮ Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático- 37
- ▮ Sistemas de gestión ambiental- 39
- ▮ Uso sustentable de recursos: materiales- 41
- ▮ Uso sustentable de recursos: Agua- 42
- ▮ Uso sustentable de recursos: Energía- 43

III. CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Una vez administrado el instrumento de evaluación, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “QUILLACOLLO” R.L., obtuvo la **calificación de 7,4** del desempeño general de su Sistema de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2021. Este grado se calcula por el promedio ponderado de su grado de indicadores.



Analizando los resultados obtenidos, se evidencia que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L. ha desarrollado un crecimiento exponencial en su sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial, promoviendo un proceso de consolidación de acciones socialmente responsables.

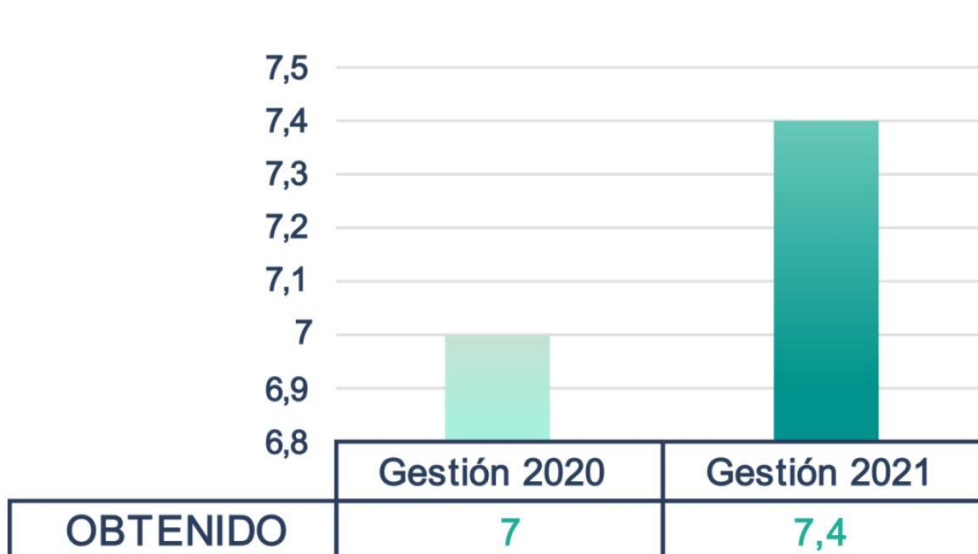
Sin embargo, se debe tomar en cuenta las dimensiones interna y externa, someterlas a un análisis y diseñar estrategias que permitan un desempeño favorable del sistema.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 7 de 41

La calificación obtenida debe ser analizada por el Comité de RSE de la Cooperativa Quillacollo, se debe evaluar las áreas involucradas que dinamizan o ponen en movimiento el sistema de gestión, para garantizar que se cumplan los objetivos estratégicos y operativos de trazados.

Gráfico 1

CALIFICACIONES OBTENIDAS



Se puede observar un crecimiento del sistema de gestión de RSE a partir del año 2020 -2021, lo que permite comprender la relevancia de las acciones para alcanzar una conducta de responsabilidad para con la sociedad. (Gráfico 1).

El puntaje debe ser entendido como una oportunidad de mejora continua, se debe analizar las áreas que requieren mayor atención y fortalecer las áreas de crecimiento para alcanzar un nivel de desempeño sobresaliente que permita avances de acciones frente sus grupos de interés en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

1. Evolución de las Prácticas- Distribución de las prácticas seleccionadas

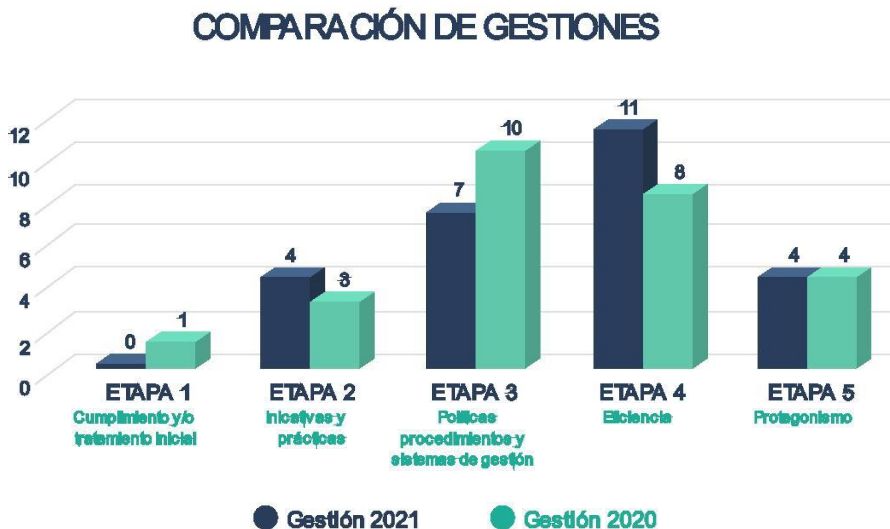
Las prácticas de negocios se organizan en etapas de madurez que van desde 1 hasta 5. El siguiente cuadro, muestra los 26 indicadores que fueron seleccionados en cada etapa de evaluación.

Gráfico 2








Realizamos la comparación con los datos obtenidos durante la gestión 2020 (gráfico 3), se puede observar un sustantivo crecimiento en las etapas de madurez del sistema de gestión.

Gráfico 3



Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 9 de 41

2. Indicadores seleccionados en cada etapa

	<p>ETAPA 1 CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL En relación con el tema, la empresa cumple con la legislación, cuando es pertinente, y/o trata el tema de una manera incipiente.</p>	
	<p>ETAPA 2 INICIATIVAS Y PRÁCTICAS En relación con el tema, la empresa desarrolla iniciativas e implementa las prácticas actuales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en el desarrollo de políticas públicas- 14 - Promoción de la diversidad y la equidad- 23 - Apoyo y desarrollo de proveedores- 36 - Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático- 37
	<p>ETAPA 3 POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN En relación con el tema, la empresa adopta políticas formalizadas e implementa procesos de promoción de valores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias para la sustentabilidad- 01 - Modelo de negocios- 03 - Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos- 18 - Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH- 20 - Compromiso con el desarrollo profesional- 27 - Gestión de impactos de la empresa en la comunidad- 34 - Sistemas de gestión ambiental- 39
	<p>ETAPA 4 EFICIENCIA En relación con el tema, la empresa mide los beneficios de su gestión y los considera en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos (incluida la cadena de valor).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de valor- 02 - Código de conducta- 04 - Gobierno Corporativo (empresas con capital abierto)- 05 - Reportes de sustentabilidad y reportes integrados- 09 - Sistema de gestión de proveedores- 17 - Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)- 24 - Relacionamiento con el consumidor- 31 - Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales- 35 - Uso sustentable de recursos: materiales- 41 - Uso sustentable de recursos: Agua- 42 - <u>Uso sustentable de recursos: Energía- 43</u>
	<p>ETAPA 5 PROTAGONISMO En relación con el tema, la empresa se constituye en un referente influenciador para sus partes interesadas, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la RSE en la sociedad y la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participación de las partes interesadas- 07 - Prácticas anticorrupción- 12 - Remuneración y beneficios- 26 - Impacto derivado del uso de productos y servicios- 32

3. Rendimiento de las Dimensiones

El grado de cada Dimensión se calcula por medio del promedio ponderado de los grados de los indicadores de ese nivel. Presentamos como comparación el puntaje promedio de empresas que respondieron a la misma selección de indicadores.

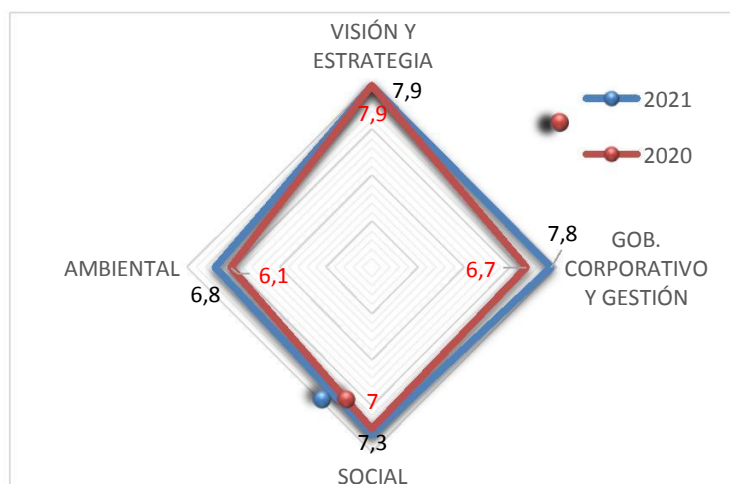
El gráfico 4, nos indica el desempeño individual por cada una de las dimensiones, siendo la **Visión Estratégica**, y la dimensión **Social**, donde concentran las mayores acciones que la Cooperativa ha desarrollado.

Los puntajes obtenidos en todas las dimensiones, si los comparamos con el desempeño (la media) de la pasada gestión (2020), nos brinda un panorama sobre la situación actual en materia del desempeño del desempeño de RSE, como nos indica el gráfico 5.

Gráfico 4



Gráfico 5



Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 11 de 41

4. Rendimiento de los Temas

El grado de cada Tema se calcula por medio del promedio ponderado de los grados de los indicadores de ese nivel. Presentamos como comparación el puntaje promedio de empresas que respondieron a la misma selección de indicadores (gráfico 6).

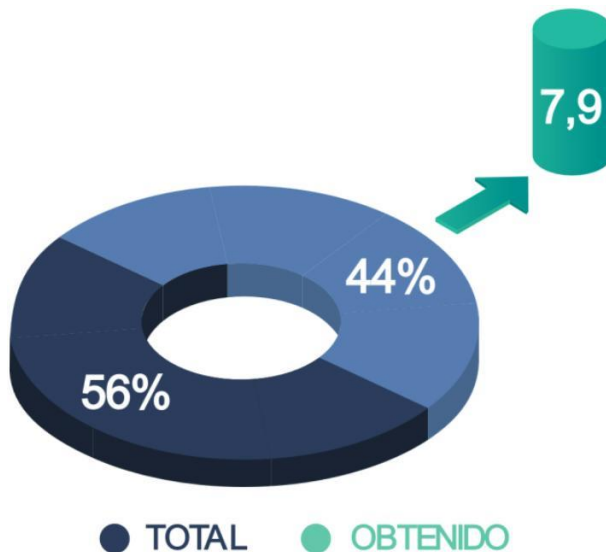
Gráfico 6



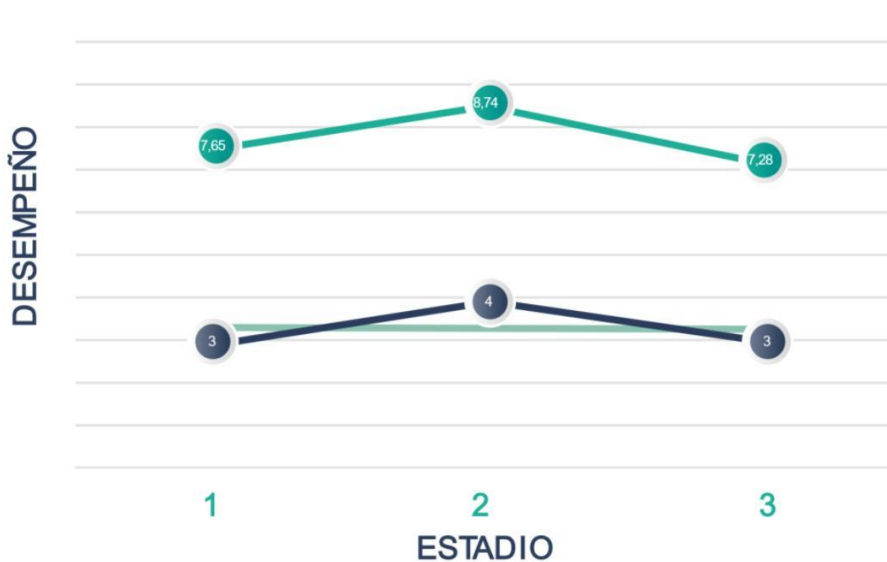
Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 12 de 41

IV. RENDIMIENTO DE LAS DIMENSIONES

DIMENSIÓN: VISIÓN Y ESTRATEGIA



TENDENCIA



INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Estrategias para la sustentabilidad	3	7,65
Propuesta de Valor	4	8,74
Modelo de Negocios	3	7,28

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 13 de 41

▮ **Estrategias para la sustentabilidad.** Se trata de la incorporación, tanto en las estrategias como en la planificación, de aspectos relacionados a la RSE/sustentabilidad. A continuación, sugeriremos algunas actividades que podrán mejorar el desempeño de su sistema de Gestión en RSE¹.

- Los aspectos socioambientales, deben ser incluidos en las decisiones de operación, inversiones o financiamiento.
- Los aspectos socioambientales, se deben incluir en las proyecciones de valor económico.
- La cooperativa, debe considerar escenarios de largo plazo relacionados a las cuestiones socioambientales en su planeamiento estratégico.
- La cooperativa, debe identificar impactos socioambientales en su cadena de valor.
- La cooperativa, debe tener procedimientos de gestión de impactos socioambientales en su cadena de valor.
- Incluir la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante su integración en sistemas, políticas, procesos y comportamiento para la toma de decisiones.
- Convertir las prioridades de acción sobre materias fundamentales y los asuntos en objetivos alcanzables de la organización con estrategias, procesos y tiempos definidos. Los objetivos deberían ser específicos y medibles o verificables. Los aportes de las partes interesadas pueden constituir una valiosa ayuda en este proceso. Los planes detallados para el logro de objetivos, incluidas las responsabilidades, los plazos, los presupuestos y los efectos en otras actividades de la organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de los objetivos y las estrategias para su logro.

▮ **Propuesta de valor.** Se trata de incorporar la RSE/ Sustentabilidad como diferencial competitivo de la empresa, o sea como un atributo que esté presente en los productos y/o servicios ofrecidos, que los torne únicos y superiores a aquellos producidos por sus principales competidores.

- Estos productos y servicios, además de atender a un objetivo social, ambiental o ético y dar satisfacción a los consumidores/ clientes, son rentables.
- La cooperativa, debe buscar el mejoramiento continuo, diseñando métodos ambientales o sociales más eficientes para ofrecer sus productos y servicios.
- Publicar o dar a conocer las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

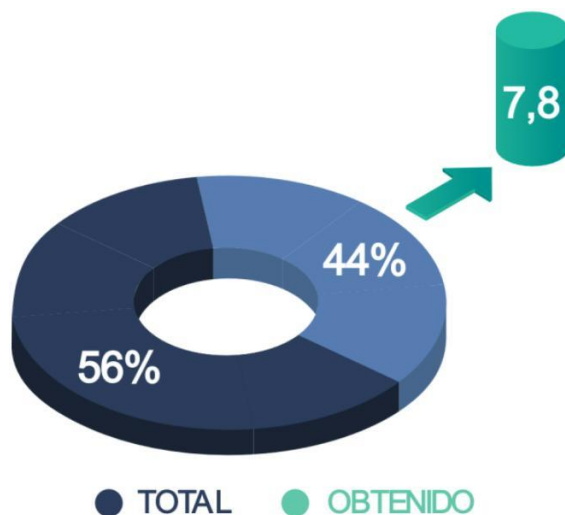
¹ A partir de este momento y por una convención de mejor entendimiento, las actividades sugeridas por indicador serán descritas en color azul y las sugerencias provenientes de la NB/ ISO 26000 será descrita en verde.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 14 de 41

- ▮ **Modelo de negocios.** Se trata de la integración de los atributos de sustentabilidad en los procesos de gestión de empresa y en su modelo de negocios. Esta acción no se restringe sólo a la selección de insumos, sino también a la medida en que los incluye en la cadena de valor con vistas a promover la conciliación del lucro con la generación de valor para la comunidad.
- La cooperativa, debe poseer un mapeo de sus impactos socioambientales considerando su cadena de suministro.
 - La cooperativa, debe considerar de manera sistemática las tendencias vinculadas a la sustentabilidad que pueden redefinir su mercado o modelo de negocios.
 - RSE/ sustentabilidad son factores condicionantes para el crecimiento económico de la cooperativa.
 - La cooperativa, debe cuantificar la reducción de costos obtenida por medio de las iniciativas de mitigación de impactos sociales y ambientales de productos y servicios.
 - La cooperativa, debe desarrollar acuerdos con proveedores, buscando la mejora de sus procesos de gestión.
 - La cooperativa, debe participar de la disposición final de los objetos, papelería, artefactos, insumos, etc., que emplea para el servicio que brinda.
 - La cooperativa, debe incorporar el costo de externalidades socioambientales en el cálculo de costos de operativos

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 15 de 41

DIMENSIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN



TENDENCIA



INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Código de conducta	4	8,91
Gobernabilidad corporativa	4	8,63
Dialogo y compromiso con los públicos estratégicos/ partes interesadas	5	9,65
Reporte de sustentabilidad y reportes integrados	4	8,08
Prácticas anticorrupción	5	7,75
Participación en el desarrollo de políticas públicas	2	6,22
Sistema de gestión de proveedores	4	7,20
Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos	3	5,73

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 16 de 41

Gobierno Corporativo y Conducta

Son los principales orientadores de una organización, responsables de dirigir la atención de todos y de cada uno a los objetivos comunes de la empresa y su responsabilidad con la sociedad.

|| **Código de conducta.** Reúne las normas de comportamiento adoptadas por la empresa. Debe ser formalizadas y difundidas en su esfera de influencia. Cumplimiento promueve y consolida un posicionamiento ético.

- La cooperativa, debe incluir a sus empleados en la elaboración y revisión de su código de conducta.
- La cooperativa, debe poseer un comité o consejo formal responsable por cuestiones éticas internas y/o externas.
- La cooperativa, debe poseer directrices para orientar medidas a ser tomadas en caso de incumplimiento de sus patrones de comportamiento.
- La cooperativa, debe verificar periódicamente la adopción de los principios de conducta por parte de sus empleados.
- La cooperativa, debe poseer canales de denuncia de comportamientos que violen el código de conducta.
- La cooperativa, debe adoptar sanciones y penalidades formales en casos de violación del código de conducta por parte de sus empleados.
- La cooperativa, debe poseer un procedimiento de divulgación periódica de comportamientos ejemplares (buenos ejemplos).
- El código de conducta de la cooperativa, debe ser revisado y actualizado.
- La cooperativa, debe extender su código a la cadena de suministro
- La cooperativa, debe verificar y controlar el cumplimiento del código de conducta en su cadena de suministro.
- La cooperativa, debe adoptar sanciones o penalidades formales en caso de violación del código de conducta por parte de sus proveedores
- El fomento y la promoción del cumplimiento de sus normas de comportamiento ético.
- La prevención o resolución de conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
- El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento, apoyar y reforzar el comportamiento ético;
- El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias;

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 17 de 41

|| **Gobernabilidad corporativa.** Sistema de toma de decisiones para la consecución de los objetivos organizacionales, en coherencia con los principios de RSE/ Sustentabilidad.

- La cooperativa, debe publicar reportes financieros siguiendo pautas internacionalmente reconocidas
- La Cooperativa, debe evaluar periódicamente sus procesos de gobierno, ajustándolos, de acuerdo con el análisis y comunicando los cambios a toda la empresa.

|| **Dialogo y compromiso con los públicos estratégicos/ partes interesadas.** Proceso que comprende la identificación de las partes interesadas, establecer con ellas un diálogo que contribuya a facilitar su participación en el proceso de mejora de la conducta de la empresa.

- La cooperativa, debe realizar una priorización de las principales partes interesadas.
- La cooperativa, debe abrir uno o más canales de comunicación para relacionarse con sus partes interesadas prioritarias, además de los canales exigidos por la legislación o regulaciones.
- La cooperativa, debe tener iniciativas de participación de partes interesadas en algunas áreas o unidades operacionales, aunque sin que constituya una práctica corporativa corriente.
- La cooperativa, debe contar con un proceso de diálogo y compromiso con partes interesadas que comprende uno o varios públicos de interés, el cual es monitoreado por indicadores clave de desempeño. (KPIs).
- La cooperativa, debe desarrollar y planificar el diálogo y participación con una o más partes interesadas.
- Los resultados del diálogo y participación con uno o más públicos de interés, deben ser analizados en forma sistemática, interpretados y comunicados a la alta administración.
- Incrementar el entendimiento por parte de la organización de las consecuencias probables que sus decisiones y actividades puedan tener en determinadas partes interesadas;
- Determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización y determinar cómo disminuir cualquier impacto negativo;
- Determinar si las declaraciones de la organización respecto de su responsabilidad social se perciben como creíbles;
- Ayudar a la organización a revisar su desempeño, con el fin de mejorar;

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 18 de 41

- Reconciliar los conflictos que impliquen sus propios intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad como un todo;
- Abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la organización con la sociedad en general;

Rendición de cuentas

Es uno de los principios fundamentales de la RSE/ Sustentabilidad (accountability), por medio del cual la empresa informa y se responsabiliza de los impactos negativos que produce sean de naturaleza económica, social, ambiental o de naturaleza ética.

▮ **Reporte de sustentabilidad y reportes integrados.** Es la comunicación de información acerca del desempeño ambiental, social, económico y de gobernabilidad. Siendo estos transparentes y equilibrada, debiendo mostrar el vínculo existente entre la empresa y los principios de RSE/ sustentabilidad en lo que atañe a la generación de valor del negocio.

- La cooperativa, debe incentivar a su cadena de valor para que los proveedores elaboren reportes de sustentabilidad.
- La cooperativa, debe publicar su reporte de sustentabilidad integrado, demostrando el vínculo entre RSE/ Sustentabilidad en la generación de valor económico del negocio.
- La cooperativa, debe solicitar y evaluar el desempeño en sustentabilidad de sus proveedores críticos.
- La cooperativa, debe involucrar a partes interesadas en la evaluación de su desempeño en sustentabilidad.
- Reuniones y conversaciones con partes interesadas;
- Comunicación con partes interesadas en asuntos específicos o proyectos de responsabilidad social. Cuando sea posible y adecuado, dicha comunicación debería involucrar el diálogo con las partes interesadas;
- Comunicación entre la dirección y empleados o miembros de la organización para elevar la toma de conciencia general y el apoyo a la responsabilidad social y las actividades relacionadas. Dicha comunicación generalmente es más eficaz cuando incluye diálogo;
- Actividades en equipo enfocadas a la integración de la responsabilidad social en toda la organización;

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 19 de 41

Prácticas anticorrupción

La violación a las normas vía la corrupción va a contramano del comportamiento ético, principio fundamental cuya obediencia es imprescindible para sustentar relaciones legítimas y de una sana productividad por parte de las organizaciones.

- || **Prácticas anticorrupción.** Trata de mecanismos y procesos que buscan identificar y evitar las prácticas de corrupción.
 - La cooperativa, debe capacitar regularmente a sus empleados en relación al tema y sobre posibles dilemas éticos.
 - La cooperativa, debe integrar asociaciones de carácter privado o público que promueven la ética empresarial.
 - La cooperativa ejerce influencia en su cadena de proveedores, desarrollando prácticas de combate a la corrupción.
 - Asegurar que sus líderes sean un ejemplo anticorrupción y proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anticorrupción;
 - Aumentar la toma de sus empleados, representantes, contratistas y proveedores respecto de la corrupción y cómo combatirla;
 - Alentar a sus empleados, socios, representantes y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización y tratamientos inmorales e injustos adoptando mecanismos que permitan ofrecer información y hacer un seguimiento de la acción, sin miedo a represalias;

Participación Política Responsable

Las empresas y el Gobierno siempre han mantenido vínculos fuertes. Se trata de transparentar y dar a conocer la relación de ese vínculo recíproco que produce, buscando la mayor transparencia para que sea posible exponer la dinámica de los intereses que se ponen en juego.

- || **Participación en el desarrollo de políticas públicas.** Es fundamental que la empresa y la sociedad, participen en el proceso de elaboración e implementación de políticas públicas y que acompañen de cerca la conducción de esos procesos por parte del poder público.
 - Debe busca participar de forma sistemática en las iniciativas del poder público (nacional, provincial o municipal) buscando el interés de la sociedad.
 - La cooperativa, debe da transparentar su actuación junto al poder público.
 - La cooperativa, debe defender el interés de la sociedad a participar del desarrollo de políticas públicas.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 20 de 41

- La cooperativa, debe focalizar su participación en políticas públicas relacionadas con los temas críticos de sus operaciones.
- La cooperativa, debe participar activamente de foros multi-stakeholders (grupos de interés) para ejercer influencia en políticas públicas que beneficien a la sociedad.
- Formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés;
- Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política;
- Establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización;

Sistemas de Gestión

Los sistemas de gestión apoyan a la empresa en lo que se refiere a la administración y al control de actividades que realizan día a día.

|| **Sistema de gestión de proveedores.** El sistema de Gestión de Proveedores consiste en un conjunto de mecanismos establecidos por la empresa para asegurar que el comportamiento de sus proveedores esté alineado a sus principios de RSE/ Sustentabilidad.

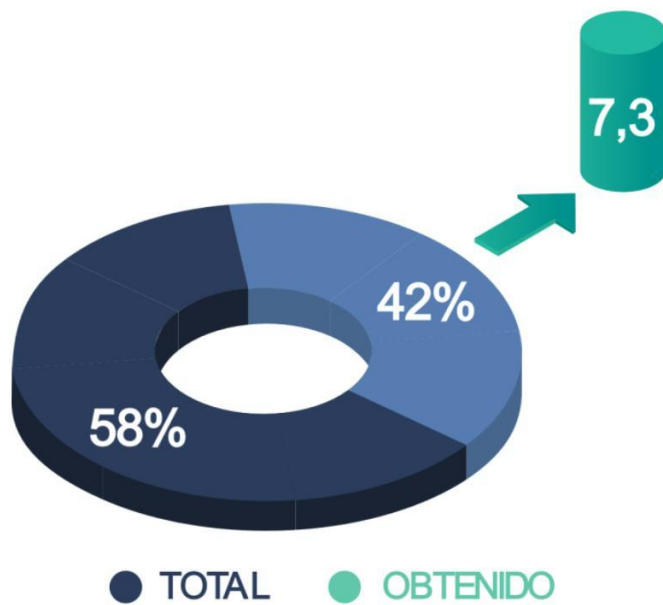
- La cooperativa, debe contar con un mapeo de sus proveedores, conociendo los más críticos
- La cooperativa, debe realizar auditorías socioambientales de sus proveedores.
- La cooperativa, debe involucrar a sus proveedores en las cuestiones relacionadas a la gestión de responsabilidad social buscando su capacitación y adecuación a criterios.
- La cooperativa, debe contar con uno o más indicadores clave de desempeño sobre su gestión de proveedores.
- Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti competencia al hacerlo;

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 21 de 41

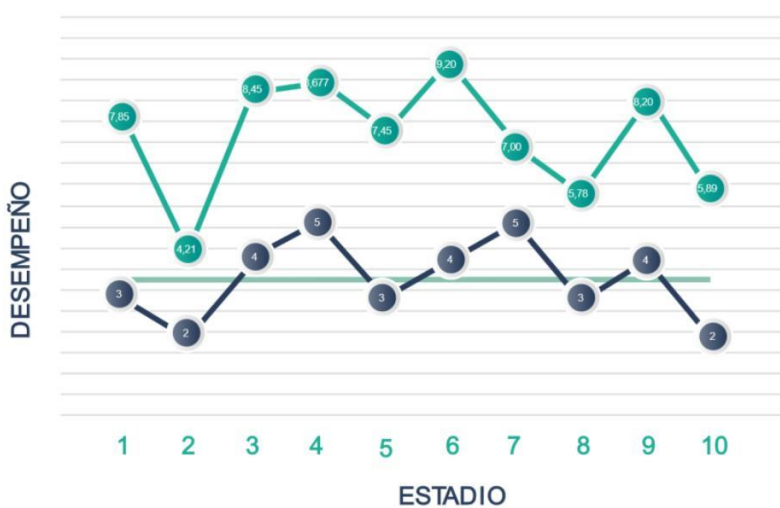
- || **Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos.** Está dirigido a la adopción de medidas preventivas que mitiguen o reparen los impactos socio ambientales causados, se hace necesaria la implementación de mecanismos que faciliten el conocimiento y ofrezcan un diagnóstico sobre el cual operar.
- La cooperativa, debe buscar informaciones externas (relevamiento de medios, entre otras) para auxiliar en la identificación de sus impactos.
 - En caso de necesidad de acciones puntuales, o por presión de las partes interesadas, la cooperativa debe ejecutar medidas de remediación
 - La cooperativa, debe contar con políticas y procedimientos formales para la realización del mapeo de impactos económicos, sociales y ambientales.
 - La cooperativa, debe monitorear periódicamente, con indicadores, los impactos de la operación.
 - La cooperativa, debe utilizar los resultados del mapeo y del análisis de riesgo para definir sus prioridades estratégicas y toma de decisión.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 22 de 41

DIMENSIÓN: SOCIAL



TENDENCIA



INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH	3	7,85
Promoción de la diversidad y la equidad	2	4,21
Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)	4	8,45
Remuneración y beneficios	5	8,67
Compromiso con el desarrollo profesional	3	7,45
Relacionamiento con el consumidor	4	9,20
Impacto derivado del uso de productos y servicios	5	7,00
Gestión de impactos de la empresa en la comunidad	3	5,78
Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales	4	8,20
Apoyo y desarrollo de proveedores	1	3,37

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 23 de 41

Derechos Humanos.

Las empresas, además de los gobiernos son responsables de la garantía y el respeto de los Derechos Humanos. Ese respeto, que no se limita al cumplimiento legal, se aplica a todas las relaciones de la empresa. En ese entendido, se torna fundamental que la empresa establezca políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos y prevengan cualquier violación de estos.

|| **Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH.** Este tipo de monitoreo requiere el conocimiento de los impactos que generan los negocios de la empresa y su relación con las normas de Derechos Humanos.

- La cooperativa, debe realizar visitas y/o auditorias en las operaciones de su responsabilidad, involucrando a la comunidad del entorno en la evaluación.
- La cooperativa, debe monitorear su esfera de influencia y posee directrices para lidiar con casos de complicidad, ventajosa o silenciosa.
- La cooperativa, debe involucrar a su cadena de valor en el desarrollo y aplicación de buenas prácticas de respeto a los derechos humanos.
- La cooperativa, debe tener acciones conjuntas con la comunidad del entorno para mitigar los riesgos relacionados con los derechos humanos en sus operaciones.
- La cooperativa, no compra bienes o servicios de empresas que violan los derechos humanos y, en el caso que un proveedor sea acusado de prácticas que violen los derechos humanos, aplica medidas correctivas.
- Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos;
- Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización;
- Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque, y
- Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Acciones Afirmativas

A fin de lograr condiciones legítimas y fundamentales para todos los trabajadores, se debe adoptar acciones afirmativas, que se traduce en no permitir cualquier tipo de discriminación en la selección del personal, el acceso al entrenamiento, la remuneración, la evaluación y promoción de sus empleadas. Se debe ofrecer igualdad de oportunidades a todas las personas, independientemente de su sexo, raza, edad, origen, orientación sexual/ identidad de género, religión, condición física, condiciones de salud, etc., y se debe prestar especial atención a miembros de grupos que generalmente sufren discriminación en la sociedad.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 24 de 41

- || **Promoción de la diversidad y la equidad.** La promoción de la equidad y la diversidad en el mundo del trabajo fundamental. Por lo tanto, se debe contar con mecanismos eficaces y adecuados para evitar cualquier tipo de discriminación y promover la diversidad en sus cuadros funcionales.
- La cooperativa, debe cumplir con los porcentajes determinados por la ley para la contratación de personas con discapacidad.
 - La cooperativa, debe utilizar los resultados de las evaluaciones internas, sobre la promoción de la diversidad, para acciones de mejora (estructurales y de gestión).
 - La cooperativa, debe ser garante de la igualdad de oportunidades entre todos los empleados.
 - La cooperativa, debe extender las prácticas de promoción de la diversidad para sus empleados tercerizados y su cadena de abastecimiento.
 - Facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible;
 - Unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;

Prácticas Laborales

La generación de empleo e igualmente, el pago de salarios y otras remuneraciones relacionadas con su ejecución son contribuciones económicas y sociales muy importantes de toda organización. El trabajo significativo y productivo constituye un elemento esencial para el desarrollo humano. Su ausencia comporta la causa primordial de los problemas sociales. No sin razón es que las prácticas laborales causan un gran impacto en lo que hace al respeto del estado de derecho y al sentido de justicia presente en una sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la consolidación de la justicia, la estabilidad y la paz social. La importancia del empleo para el desarrollo humano está universalmente aceptada. Como empleadores, las organizaciones contribuyen con uno de los aciertos objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, a saber, la mejora de la calidad de vida mediante el trabajo digno, el pleno empleo y el empleo seguro.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 25 de 41

|| **Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial).** La empresa debe adoptar criterios que orienten la relación de la organización con empleados de diferentes tipos de vínculos laborales.

- La cooperativa, debe poseer un número de empleados tercerizados inferior al 20% del total de los contratados.
- No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado;
- Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere;

Desarrollo humano, beneficios y entrenamiento

La preocupación por el futuro de los empleados no recae solamente sobre ellos. La empresa por su parte debe tener significativa participación en los momentos de su vida profesional, ofreciendo a sus empleados capacitación con vistas a su desarrollo, no solamente en el momento en que colaboran con ella, sino también para contribuir con el legado que adquirieran a lo largo de sus carreras.

|| **Remuneración y beneficios.** Deben ser implementadas por la empresa políticas de remuneración y beneficios que busquen valorizar las competencias potenciales de sus funcionarios.

- La cooperativa, debe tener metas para disminuir la variación proporcional entre el mayor y menor salario.
- Libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva
- Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;

|| **Compromiso con el desarrollo profesional.** La empresa debe invertir en capacitación y desarrollo profesional de los empleados.

- La cooperativa, debe contar con una política transparente y consolidada de becas de estudios.
- La cooperativa, debe proveer entrenamientos específicos a pasantes.
- La cooperativa, debe ofrecer entrenamiento para todos los niveles jerárquicos.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 26 de 41

- La cooperativa, debe contar con un diagnóstico de las competencias desarrolladas por sus empleados y ofrece formación relacionada a la necesidad de desarrollo de cada uno.
- La cooperativa, debe estimular a su cadena de abastecimiento al ofrecer entrenamientos a los empleados.
- Al finalizar el periodo referente al programa de pasantías o de aprendizaje, procura emplear a los pasantes o aprendices en la propia cooperativa, cuando eso no es posible, busca empleo para ellos en el mercado de trabajo relacionado.
- Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
- Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.

Cuestiones relativas al consumidor

El relacionamiento de las empresas con los consumidores tiene a tornarse, cada vez más, una práctica transparente. Ella se inicia con el proceso de comunicación liderado por la empresa en el contexto de la admisión de un empleado. Ese contacto va, poco a poco, adquiriendo niveles mayores de complejidad, cuando como, por ejemplo, se enfrenta con las implicaciones que devienen de los impactos causados por el consumo de productos o servicios.

▮ **Relacionamiento con el consumidor.** La empresa debe promover la calidad de la atención de consumidores y clientes, antes, durante y después de la venta o prestación del servicio. Ella debe implementar también la mejora de la confiabilidad, eficiencia, seguridad de los productos y servicios.

- La cooperativa, debe implementar reuniones y/o foros de clientes de forma regular, con el objetivo de discutir los principales desafíos de su sistema de atención.
- La cooperativa, debe contar con un proceso que permite minimizar el riesgo de ser incluidas en listas de empresas sancionados por defensa del consumidor.
- No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 27 de 41

- Consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor;

|| **Impacto derivado del uso de productos y servicios.** La empresa debe conocer los impactos potenciales de sus productos o servicios y garantizar que sean seguros, y que se utilicen como corresponde. También debe orientar claramente su uso, para proteger sus consumidores y clientes.

- La cooperativa, debe realizar foros y diálogos con usuarios para discutir cambios que garanticen la reducción de eventuales daños y mejoren la seguridad de los productos y servicios.
- Debe capacitar a todas las áreas de la cooperativa, los empleados y asociados para recabar y canalizar información que lleve a la mejora de la seguridad de productos y servicios.
- La cooperativa, debe asegurar que fueron retirados, en todos los productos que utiliza, químicos que son peligrosos o productos prohibidos, aunque aún estén en uso en el país.
- La cooperativa, debe garantizar el diseño apropiado de la información contenida en sus servicios, tomando en consideración necesidades diferentes y respetando capacidades diferentes de los consumidores.
- Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea;
- Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.

Gestión de impactos en la comunidad y su desarrollo

Es en el entorno de la comunidad donde la empresa actúa dónde se dan los mayores impactos de sus actividades. Esas comunidades, se encuentran cada vez más preparadas para buscar y exigir sus derechos. Por esa razón, es preciso que, al implementar sus estrategias las empresas entiendan las demandas de esos grupos, porque solo así, podrá atenderlos y apoyarlos.

|| **Gestión de impactos de la empresa en la comunidad.** Respeto a las normas y costumbres locales, teniendo una interacción dinámica y transparente con los grupos locales y sus representantes.

- La cooperativa, debe disponer de una política formalizada de relación con las comunidades del entorno de sus operaciones que la obliga a comunicar eventos críticos y cambios en la estructura de su operación.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 28 de 41

- La cooperativa, debe contribuir con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueden ser usufructuadas por la comunidad (viviendas, carreteras, escuelas, guarderías, hospitales, etc.).
- La cooperativa, debe participar activamente de la discusión de problemas comunitarios y de la búsqueda de soluciones.
- La cooperativa, debe mantener su participación activa en instituciones que buscan invertir en el crecimiento y bienestar de la comunidad.
- Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos;

|| **Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales.**

Participación de la empresa en cuestiones relacionadas a la comunidad, como modo de apoyar la solución de problemas sociales.

- La cooperativa, debe utilizar recursos provenientes de incentivos fiscales para destinarlos a proyectos sociales y culturales.
- La cooperativa, debe contar con un procedimiento formal o una política de inversión social privada, definiendo áreas de inversión y el flujo de toma de decisiones.
- La cooperativa, debe monitorear los impactos de su actuación en pro del desarrollo de la comunidad con indicadores y evalúa regularmente, los resultados de la inversión social.
- Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
- Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;
- Evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras;

|| **Apoyo y desarrollo de proveedores.** La empresa procura incentivar el desarrollo de pequeñas y microempresas existentes en las localidades en que actúa, y proceden a

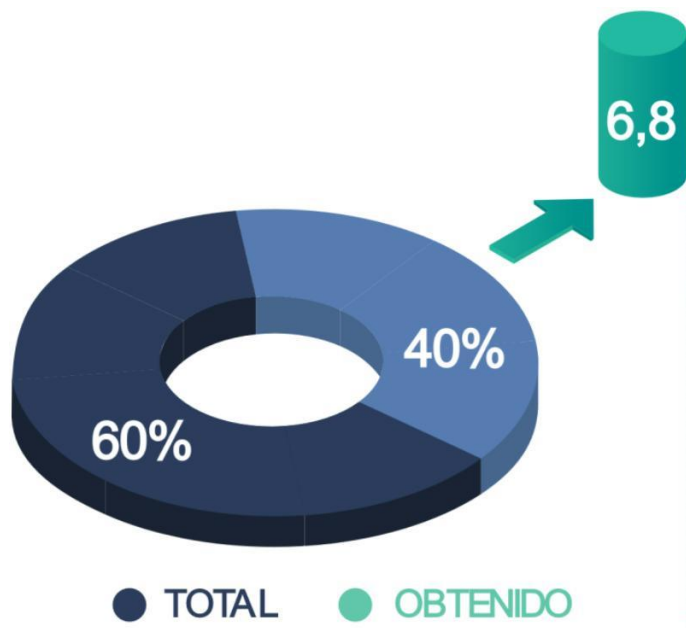
Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022
		Página 29 de 41

incorporarlas como sus proveedores, auxiliándolas, en esa medida, para desarrollar sus procesos productivos y de gestión.

- La cooperativa, debe apoyar a los proveedores que practican y promueven el Comercio Justo o que pertenecen a la Economía Solidaria.
- La cooperativa, debe buscar mantener relaciones permanentes con sus proveedores, y así apoyarlos en su desarrollo.
- La cooperativa, debe motivar a sus proveedores a replicar las buenas prácticas que practican en su cadena.
- Considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables;

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 30 de 41

DIMENSIÓN: AMBIENTAL



INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático	2	5,03
Sistemas de gestión ambiental	3	5,70
Uso sustentable de recursos: materiales	4	8,80
Uso sustentable de recursos: Agua	4	6,58
Uso sustentable de recursos: Energía	4	7,79

MEDIO AMBIENTE

La sociedad enfrenta actualmente muchos desafíos ambientales, entre los cuales se incluyen el agotamiento de los recursos naturales, la emisión de contaminantes, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de los ecosistemas como un todo. Además de eso, otro problema importante que enfrenta la sociedad es el proceso de degradación, que deriva de la ocupación humana rural y urbana, o sea la antropización. A medida que la población mundial crece el consumo aumenta, y estos cambios se están convirtiendo en verdaderas y crecientes amenazas a la seguridad humana, la salud y el bienestar de la sociedad. Enfrentar esos problemas que, como se sabe, se interrelacionan en niveles locales, regionales y globales, exige un abordaje comprensivo, sistemático y colectivo.

Cambio Climático

Los impactos del cambio climático ejercen una gran influencia en el desarrollo de las empresas en el largo plazo. Por ese motivo, la sociedad cada vez más necesita adquirir una comprensión exhaustiva de esa problemática.

▮ **Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático.** Las empresas deberán adoptar medidas que promuevan la gestión de riesgos y oportunidades de negocio relacionadas con el cambio climático.

- La cooperativa, debe identificar sus riesgos relacionados con el cambio climático (actual y futuro) que tienen potencial de generar cambios sustanciales en sus negocios, facturación y gastos.
- La cooperativa, debe poseer iniciativas para neutralizar las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI).
- La cooperativa, debe contar con la apertura de las emisiones de Alcance 1 y 2 por unidad de negocio y por tipo de GEI.
- Identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades;
- Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas
- Implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia;

Gestión y monitoreo de los impactos sobre los servicios ecosistémicos y la biodiversidad.

El tema ambiental está en la agenda de los principales medios de comunicación. Cada vez más se explicita la necesidad de que las empresas monitoreen la utilización de los recursos

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias Responsable de RSE	Ing. Erick Arias Procesos y Calidad	Fecha: 15/06/2022 Página 32 de 41

naturales, con vistas a su reducción. Otra tarea que se impone a ellas es gerenciar y mitigar los impactos que producen.

|| **Sistemas de gestión ambiental.** Las empresas deben obrar, desenvolverse y utilizar instrumentos capaces de ejecutar la gestión ambiental de todas sus operaciones.

- La cooperativa, debe buscar participar de las iniciativas del poder público que están relacionadas a su estrategia.
- La cooperativa, debe adecuarse rápidamente a nuevos acuerdos y reglas ambientales.
- La cooperativa, debe contar con una política ambiental y realiza mapeo y mitigación de los impactos negativos.

|| **Uso sustentable de recursos: materiales.** Las empresas deben patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de materiales, con vistas a la reducción de los impactos ambientales negativos que ese uso provoca.

- La cooperativa, debe contar con indicadores para el monitoreo continuo de su generación de residuos.

|| **Uso sustentable de recursos: Agua.** Las empresas deben promover el desarrollo de programas de eficiencia en el uso del agua, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.

- La cooperativa, debe tener indicadores para monitoreo continuo de su generación de efluentes.
- La cooperativa, debe tener planes de acción formalizados para reducir el consumo del agua y la generación de efluentes.
- Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia;
- Complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto;
- Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible;

|| **Uso sustentable de recursos: Energía.** Las empresas deben patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de la energía, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.

- La cooperativa, debe tener planes de acción formalizados para reducir el consumo de energía directa.
- La cooperativa, debe tener planes de acción formalizados para reducir el consumo de energía indirecta.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 33 de 41


ALINEAJE DE INDICADORES

A continuación, con el afán de demostrar el cumplimiento de la normativa, y la coherencia de la metodología empleada, indicaremos el eilineaje de los indicadores ETHOS, ISO 26000 y la LSF N° 393.

INDICADORES		
ETHOS vs. 3.1	ISO 26000	REGLAMENTO RSE
01 Estrategias para la sustentabilidad	7.4.2.	Sección 3 art 1
02 Propuesta de valor	4.2/ 5.2./7.3./	VB/ A1
03 Modelo de negocios		Sección 3 art 4/ 1E
04 Código de conducta	4.4/6.3.5./6.6.3.	Sección 3 art 9
05 Gobierno Corporativo	6.3.9./ 6.6.6/	N1
07 Participación de las partes interesadas	5.3.3.	Sección 3 art 3
09 Reportes de sustentabilidad y reportes integrados	7.5.3.	Sección 3 art 12
12 Prácticas anticorrupción	6.6.3./6.3.9./ 6.6.7/ 6.8.7	
14 Participación en el desarrollo de políticas públicas	6.6.4/ 6.8.3	Sección 3 art 7/ 1H
<u>17 Sistema de gestión de proveedores</u>	6.6.6	Sección 3 art 3 y 7/ 1P
18 Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos	6.5.3/ 6.5.4/ 6.5.5/ 6.5.6	Sección 3 art 10
20 Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH	6.3.3/ 6.3.4/ 6.3.5/ 6.3.6/ 6.3.7/ 6.3.8/ 6.3.9	Sección 3 art 7/ 2H
23 Promoción de la diversidad y la equidad	6.3.9/ 6.3.10	Sección 3 art 7/ EESE/ A1/ 1T/ 2T/ 3º
24 Relaciones con empleados	6.3.5/ 6.3.6/ 6.3.8/ 6.3.10/ 6.4.3/ 6.4.4	Sección 3 art 7
26 Remuneración y beneficios	6.3.10/ 6.4.3/ 6.8.7	1B/ 2B/ 3B
27 Compromiso con el desarrollo profesional	6.4.3/ 6.4.7/ 6.8.5	<u>2C</u>
31 Relacionamiento con el consumidor	6.3.6/ 6.4.5/ 6.7.3/ 6.7.4/ 6.7.6/ 6.7.7/ 6.7.8	Sección 3 art 7/ 1S/ 2S/ 3S
32 Impacto derivado del uso de productos y servicios	6.3.4/ 6.3.5/ 6.5.3/ 6.7.4	VB 1E/ VB F1
<u>34 Gestión de impactos de la empresa en la comunidad</u>	6.8.3/ 6.8.4/ 7.3.3	Sección 3 art 11
35 Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales	6.8/ 6.8.9/ 7.3.3	Sección 3 art 7/ 1H
<u>36 Apoyo y desarrollo de proveedores</u>	6.6	1P
37 Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático	6.2.1.2/ 6.5.5.2.1/ 6.8.9	3A
39 Sistemas de gestión ambiental	5.3.3/ 6.4.5/ 6.5/ 6.5.3/ 6.5.6	Sección 3 art 8
41 Uso sustentable de recursos: materiales	6.5.4	2A
42 Uso sustentable de recursos: Agua	6.5.3/ 6.5.4/ 6.7.5	1A
43 Uso sustentable de recursos: Energía	6.5.3/ 6.5.4/ 6.7.5	1A

Elaborado por	Aprobado por:	Código: CA-RSE-CAQ-21
Lic. Américo Arias	Ing. Erick Arias	Fecha: 15/06/2022
Responsable de RSE	Procesos y Calidad	Página 34 de 41

ANEXO 2

		MATRIZ DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS			Código: MOR 01	
					Versión: 0.3	
					Fecha: junio 2021	
					Elaborado por:	
ENTIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.						
PERIODO DE INFORMACIÓN: GESTIÓN 2021						
NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RSE: Lic. PABLO CALANCHA						
CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Horas de capacitación y formación al órgano de gobierno corporativo		Horas	3
					Horas	3
					Horas	3
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	Remuneración anual (total) mejor pagado		%	34
			Remuneración promedio anual de todos los empleados			

2B		Relación del 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 para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Porcentaje de aumento anual del mejor pagado	0	%	0
			Porcentaje del promedio del incremento de a los sueldos de los empleados	0		
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo EIF	2500	%	15,5
			Salario mínimo Nacional	2164		
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Total, de gastos en Proveedores (cadena de suministro) expresado en Bs.	2643568	%	100
			Gastos en Proveedores Nacionales expresado en Bs	2643568		
			Gastos en Proveedores Internacionales expresado en Bs.	0		
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios		Números Enteros	68
			Cantidad de funcionarios hasta los 30 años			16
			Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años			48
			Cantidad de funcionarios mayores de 51 años			4
			Número total de mujeres			25
			Número total de Varones			43
			Funcionarios desglosados por departamentos	La Paz		1
	Oruro	1				
	Cochabamba	66				
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios contratados	21	%	31
			Cantidad de funcionarios hasta los 30 años	6		8,8
			Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años	14		20,6

			Cantidad de funcionarios mayores de 50 años	1	%	1,5
			Número total de mujeres contratadas	9		13,2
			Número total de Varones contratados	12		17,6
			Cantidad de funcionarios contratados provenientes de Cochabamba	21		31
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios Rotados	16	%	23,5
			Cantidad de Funcionarios hasta los 30 años	6		37,5
			Cantidad de Funcionarios entre los 31 y 50 años	10		62,5
			Número total de mujeres rotadas	6		37,5
			Número total de Varones rotadas	10		63
			Cantidad de Funcionarios rotados provenientes de Cochabamba	16		23,5
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Total de empleados	68	%	0
			Total de personas con discapacidad	0		
1C	Capacitación	Promedio de horas capacitación al año desglosado por categorías de empleado	Horas capacitadas durante el año	45	Promedio Hrs.	37,0
			Gerencia	33	%	73
			Ejecutivo	45		100
			Operativo	33		73
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores	Número de programas que fomenta la empleabilidad	Gestión de habilidades	Números Enteros	0
		Formación continua		0		
3C			Número de empleados evaluados de desempeño	68	%	100

		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Número de empleados evaluados en el desarrollo profesional	0		0		
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Consejo de Administración	Nº Mujeres	Números Enteros	1		
				Nº Varones		5		
				Menores de 30 años		0		
				Mayores de 30 años		6		
				Quechuas		6		
			Consejo de Vigilancia	Nº Mujeres		1		
				Nº Varones		2		
				Menores de 30 años		0		
				Mayores de 30 años		3		
				Quechuas		3		
			Planilla	Nº Mujeres		25		
				Nº Varones		43		
				Menores de 30 años		16		
				Mayores de 30 años		52		
				Quechua		66		
		Aimara		2				
					Lic. Contaduría Pública	Salario Mínimo (Bs)		
					Varones	3208,21		1
			Mujeres	3240,00				
			Lic. Auditoria	Salario Mínimo (Bs)				
			Varones	7500,00		-51		
			Mujeres	3640,00				
			Lic. Derecho	Salario Mínimo (Bs)				
			Varones	3120		4		
			Mujeres	3240				
			Lic. Administración de Empresas	Salario Mínimo (Bs)				

			Varones	3120	%	0	
			Mujeres	3120			
			Egresados Universitarios	Salario Mínimo (Bs)			
			Varones	2600			
			Mujeres	2500		0	
1H	Derechos Humanos y Compromiso Social	<u>Contribuciones o Aportes a Fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)</u>	<u>Total de utilidades logradas en la gestión</u>		Bolivianos	2.092.660,67	
				Material de difusión de RSE	10000	%	0,48
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Cantidad de procedimientos que incluyen los aspectos de Derechos Humanos durante el desarrollo de actividades diarias			Números Enteros	5
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales	Cantidad de operaciones totales en la Cooperativa	623	%	30,8	
			Cantidad de operaciones donde se implementó programas de desarrollo y evaluación de impacto en comunidades locales	192			
1E		Política con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Cantidad de políticas generadas en los aspectos medioambientales			Números Enteros	2
			Cantidad de políticas generadas en los aspectos sociales				3
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado según su propósito	Cantidad de productos y servicios que proporcionan beneficios sociales	Social	Números Enteros	1	
				Ambiental		1	
				Económico		1	
3E	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Cantidad de políticas y/o procesos para el diseño de ofertas en servicios y productos			Números Enteros	2	
4E		Socios	Cantidad de Iniciativas	Números Enteros	135		

		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo beneficiarios	Cientes			144	
			Usuarios				197
			Consejeros				8
			Funcionarios				67
			Proveedores				5
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de cliente	Cantidad de mecanismos y procedimientos	Retención	Números Enteros	2	
				Fidelización		3	
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Cantidad de mecanismos para la evaluación de la satisfacción de clientes	Servicios Financieros	Números Enteros	2	
				Atención Proporcionada		2	
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total número de reclamos		Números Enteros	9	
			<u>Número de quejas resueltas</u>	9		%	100
	Número de medidas correctivas realizadas		9	100			
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Disminución del uso energía		%	10	
			Disminución del empleo del agua			10	
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Reducción del consumo		%	1	
			Reutilización de materiales			10	
			Ingresos provenientes de las campañas de Reciclaje			Bolivianos/ anuales	0
3A		Desglose de gastos e inversiones ambientales	Gastos		Bolivianos/ anuales	2000	
			Inversiones			0	
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Cantidad de productos financieros destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		Unidades	1	
	Montos económicos destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		Bolivianos/ anuales	36987			
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Sanciones Pecuniarias	Cantidad	Unidades	1	
				Monto	Bolivianos/ anuales	200	
		Sanciones no monetarias	Cantidad	Unidades	0		