

**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**GESTIÓN 2020**  
**COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA**  
**QUILLACOLLO R.L.**

**CONTENIDO**

I.	OBJETO DEL INFORME .....	2
II.	ALCANCE .....	2
III.	PERFIL DE LA COOPERATIVA.....	2
3.1.	Objetivos de la Cooperativa.....	3
3.2.	Visión .....	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.....	7
4.3.	Descripción de Cumplimiento de la política de RSE .....	8
V.	EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	10
5.1.	Objetivos del Sistema de Gestión de RSE .....	10
VI.	LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE .....	12
VII.	DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	15
7.2.	Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas.....	15
7.2.	Transparencia .....	15
7.3.	Comportamiento ético.....	17
7.4.	Respeto a los intereses de las partes interesadas .....	18
7.5.	Cumplimiento de las Leyes y Normas.....	18
7.6.	Respeto a los derechos humanos .....	20

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 1 de 20

## **I. OBJETO DEL INFORME**

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

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

Por otro lado, y no menos importante, la presentación del informe es un requisito estipulado en el Artículo N° 12 sección 3 del Reglamento de Responsabilidad Social, basado en el ANEXO 1 (informe de Responsabilidad Social Empresarial) dentro la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

## **II. ALCANCE**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta **QUILLACOLLO R.L.**, presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), correspondiente a la gestión 2020, aprobado por el Directorio, previo informe del Comité de Responsabilidad Social.

Este documento fue elaborado siguiendo la metodología estipulada en el ANEXO 1 del Reglamento Nacional de RSE, para dar cumplimiento a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La información contenida en el documento, ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de la cooperativa, determinando de esta manera el alcance del sistema de RSE a los grupos de interés (stakeholders) Socios, Directorio, Clientes, Usuarios, Trabajadores y Autoridades de Supervisión. Así como a sus lineamientos estratégicos, planes, programas, proyectos y actividades (establecidas y realizadas).

## **III. PERFIL DE LA COOPERATIVA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “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. Bascopé 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.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 2 de 20

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).

### **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.º 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:

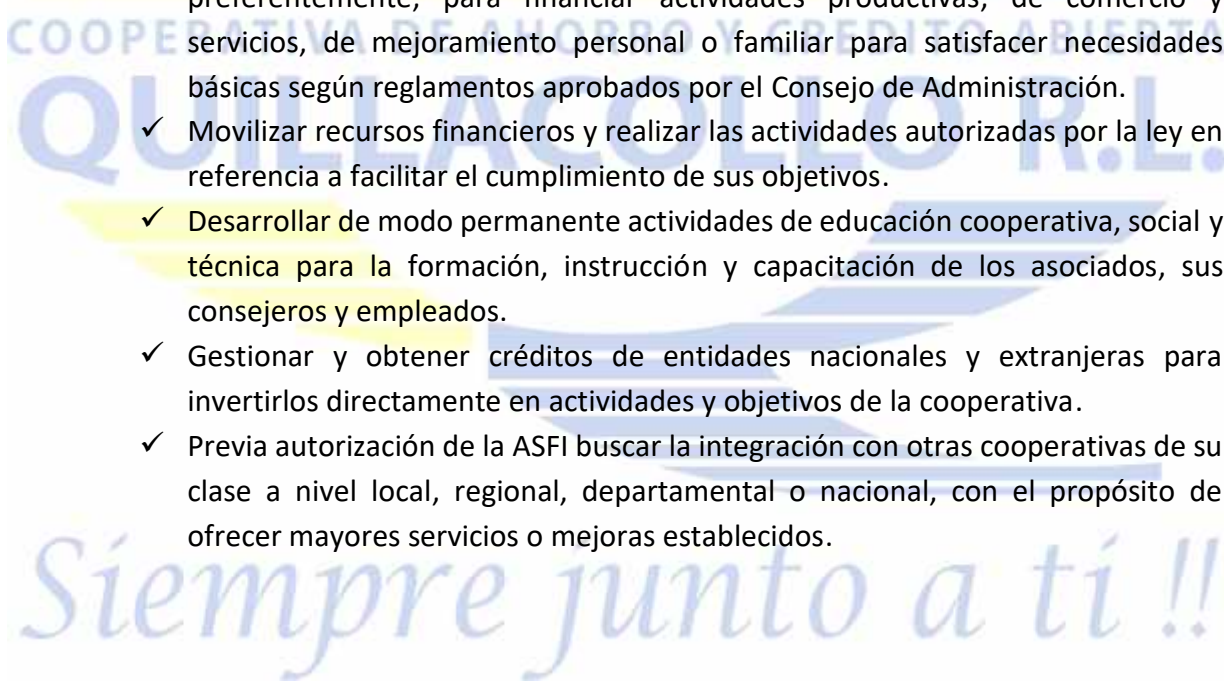
- ✓ Libertad para asociarse, permanecer y retirarse
- ✓ Control y participación democrática sobre las bases de igualdad y equidad
- ✓ Ausencia de discriminación religiosa, política, social, racial o económica, nivel cultural, sexo o nacionalidad.
- ✓ Buenos servicios para todos los socios.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 3 de 20

- ✓ 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.
- ✓ 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.



Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 4 de 20

### 3.2. Visión

La Cooperativa establece la siguiente 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”***

### 3.3. Misión

Y la siguiente Misión;

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

***“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”***



*Siempre junto a tí !!*

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 5 de 20

#### IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta QUILLACOLLO R.L., incluye la Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en su organización, en su Plan Estratégico para la gestión 2019, la misma es incorporada de la siguiente manera:

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Social	1. Obtener un Informe de Calificación Social NIVEL 6 en la Gestión 2020
	2. Generar consciencia en nuestros grupos de interés (cliente interno, socio, usuarios) buscando asegurar progresivamente que tanto los productos financieros (créditos) como las actividades Institucionales Internas y externas sean realizadas de manera socialmente responsable priorizando sobre todo la optimización de recursos.

Fuente: Plan Estratégico Coop. Quillacollo 2019.

Una vez determinados las líneas estratégicas de la RSE y FS, se generó los objetivos operativos, de los cuales se desplegó las actividades, que permitieron la ejecución de lo planificado, de la siguiente manera.

PERSPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS
Social	Obtener un Informe de Calificación Social NIVEL 6 en la Gestión 2020	Entorno Socio Económico y Equilibrio Financiero.
		Gestión Social y Compromiso con la Sociedad
	Responsabilidad social con grupos de interés y respecto a los DDHH	
	Generar consciencia en nuestros grupos de interés (cliente interno, socio, usuarios) buscando asegurar progresivamente que tanto los productos financieros (créditos) como las actividades Institucionales Internas y externas sean realizadas de manera socialmente responsable priorizando sobre todo la optimización de recursos.	Realizar campañas internas y externas a favor de los grupos de interés respecto a la priorización y optimización de recursos
		Dar a conocer públicamente las actividades desarrolladas como Institución vinculadas a la función social
		Establecer beneficios a favor de aquellos proyectos (créditos/captaciones) que demuestren un comportamiento socialmente responsable

Fuente: Plan de RSE Coop. QUILLACOLLO 2019

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 6 de 20

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 (2020) 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"> <li>- Servicio y atención con calidad y calidez</li> <li>- Respuesta a sus consultas y/o reclamos</li> <li>- Cumplimiento de Derechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de productos acorde a sus necesidades</li> <li>- Información permanente</li> <li>- Mayor cantidad de canales de comunicación</li> <li>- Capacitación constante de los funcionarios</li> </ul>
Sociedad y Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso social</li> <li>- Apoyo a la comunidad</li> <li>- Implementación de prácticas de cuidado ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición de impactos sociales</li> <li>- Medición de impactos ambientales</li> <li>- Proyectos con enfoque social</li> </ul>
Proveedores	Cumplimiento en la relación Contractual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación clara y transparente</li> <li>- Contratos con más tiempo de duración</li> <li>- Capacitación en RSE y sustentabilidad</li> </ul>
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Salarial transparente acorde a las actividades</li> <li>- Cumplimiento de los Derechos laborales y Fundamentales de DDHH</li> <li>- Estabilidad Laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación permanente</li> <li>- Ambientes de calidad laboral</li> <li>- Promover la estabilidad familiar</li> </ul>
Asamblea de Socios	- Información clara y precisa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento institucional</li> <li>-</li> </ul>

Fuente: Plan de RSE Coop. QUILLACOLLO 2019

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 7 de 20

#### 4.3. Descripción de Cumplimiento de la política de RSE

La Política de RSE que emplea la Cooperativa, es la sugerida a través del artículo 6 de la normativa de RSE, a través de la misma se realiza la declaración pública de las intenciones, principios y valores, en relación al compromiso con la RSE.

Consideramos los siguientes aspectos relacionados con la sociedad:

- Los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan;
- El compromiso con la sociedad, referido a los esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos;
- Los valores, principios éticos y transparencia, referidos a la integración de un conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre sus procesos y objetivos estratégicos, los cuales deben estar descritos dentro su misión y visión y reflejarse en actos transparentes dirigidos a la sociedad. En este sentido, al menos debe considerar el compromiso ético, el arraigo en la cultura organizacional, las relaciones con la competencia, el diálogo y el involucramiento de las partes interesadas;
- Las condiciones laborales y de empleo, en relación a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral;
- La relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocando sus servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera;
- El apoyo a la comunidad, maximizando el impacto de sus contribuciones, ya sea en dinero, productos, servicios, conocimientos y otros productos con los cuales opera, dirigido a un desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades y a una inclusión financiera, en el marco de la función social de los servicios financieros establecida en la Ley N° 393 de Servicios Financieros;
- Practicar una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a inversionistas y accionistas;

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 8 de 20

- El compromiso con las autoridades, dando cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo;
- La equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores, estableciendo estabilidad permanente en la relación cliente – proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad. Realizar pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión;
- El respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional;
- Respeto a las personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.
- Respeto a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.
- El establecimiento de políticas contra el racismo y discriminación, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.
- Garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad, de acuerdo a lo determinado en la Ley N° 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA  
**QUILLACOLLO R.L.**

*Siempre junto a tí !!*

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 9 de 20

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

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, la Cooperativa a desplegado objetivos y metas operativas, con ellos realiza un Plan de Acción, que se incorpora de manera transversal a todos los departamentos de la organización, para contribuir a realizar el trabajo diario en un ambiente de cordialidad y respeto con todas las personas interesadas.

### 5.1. Objetivos del Sistema de Gestión de RSE

OBJETIVOS OPERATIVOS	RESULTADOS OBTENIDOS		
	ACTIVIDADES	BENEFICIARIOS	
Entorno Socio Económico y Equilibrio Financiero.	Generar operaciones financieras relacionadas a RSE con un enfoque Social y Responsable	- Socios - Comunidad	30%
Gestión Social y Compromiso con la Sociedad	Cumplir a cabalidad la MISION Y VISION DE LA COOPERATIVA "Difusión de la misma en los protectores de pantalla de TODAS las computadoras del personal"	- Personal	100%
	Actualización de Políticas y Reglamentos de RSE y Función Social, en coordinación con OYM	- Socios - Personal	20%
	Involucramiento con los grupos de interés (De acuerdo al plan de mercadeo)	- Socios - Clientes - Proveedores	30%
Responsabilidad social con grupos de interés y respecto a los DDHH	Reactivaciones de los buzones de sugerencia	- Socios - Clientes	70%
	Encuestas Semestrales "COMUNICACIÓN CONFIDENCIAL"	- Socios - Clientes	0%
	Socialización del Código de Ética	- Personal	0%
	Reportes de la Equidad de Género contrataciones INFORMES	- Personal	0%
	Campaña interna de concientización para mejorar la comprensión sobre la importancia de valorar a la MUJER	- Personal	0%
	Encuesta Piloto "cuidados con la salud y condiciones laborales"	- Personal	0%
	Medición de impacto hacia la comunidad, en base a programas socialmente responsables	- Personal	0%
	Relaciones con Organizaciones Locales, "convenios interinstitucionales"	- Personal	50%
Realizar campañas internas y externas a favor de los grupos de interés respecto a la priorización y optimización de recursos	Cada taller, curso, reunión, charla, etc. que cite a todos los funcionarios de la Cooperativa, sin importar el área que organice esta actividad, cerrara la sesión con un video corto de concientización y optimización de recursos	- Personal	50%

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 10 de 20

	Elaboración de material informativo y de concientización para entregar a los socios, clientes y usuarios. (oficina central y agencias)	- Socios - Clientes	100%
Dar a conocer públicamente las actividades desarrolladas como Institución vinculadas a la función social	Planificación y coordinación de actividades en mejora ambiental y temáticas relacionadas a RSE y Función Social	- Socios - Clientes	100%
	Creación y difusión de material informativo	- Socios - Clientes	100%
Establecer beneficios a favor de aquellos proyectos (créditos/captaciones) que demuestren un comportamiento socialmente responsable	En coordinación con la SGPYS implementar ventajas (menor tasa, mayor plazo, mayor monto) en la otorgación de créditos o refinanciamiento de los mismos a favor de aquellos proyectos que demuestren respeto, compromiso o mejora en temáticas ambientales	- Socios - Clientes	0%

Debido a la emergencia sanitaria mundial, y en cumplimiento de la cuarentena estricta los meses de marzo a junio, y la flexibilidad de la cuarentena en posteriores, nos limitó la realización de lo planificado; por un lado, las actividades programadas que aglomeran personas fueron suspendidas, también la afectación económica a la cooperativa por parte de los DS emitidos en cuanto a los diferimientos de pagos nos mermo los presupuestos asignados, y finalmente, el virus (COVID 19) cobro la salud de muchos funcionarios involucrados en la ejecución de actividades.

Por todo lo mencionado, esta gestión (2020) en materia de RSE no se logró cumplir con lo objetivos trazados.

*Siempre junto a tí !!*

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 11 de 20

**VI. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE**

La entidad en su conjunto está involucrada en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, siendo el Gerente General el responsable de la implementación de esta labor. También se cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Empresarial, dependiente del Consejo de Administración y un encargado de RSE, dependiente de la Subgerencia de Productos y Servicios.

La Cooperativa designa un funcionario a cargo de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, quien debe elaborar un plan de trabajo en concordancia con el plan estratégico institucional, que comprometa a la Institución en los aspectos económicos, sociales y ambientales. Tanto el plan como los informes, boletines, presupuestos, actividades, solicitudes y otros, son autorizados por dicho Comité para su operativización.



La Cooperativa, a través del funcionario Encargado de RSE, divulgará el código de ética, y promoverá un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores, con especial énfasis en el respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas. Artículo

Se deberá considerar y respetar los intereses de los stakeholders tomando en cuenta el involucramiento, inquietudes, derechos legales y la relación de los intereses con la Cooperativa.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 12 de 20

Es responsabilidad del (la) Encargado (a) de R.S.E., dentro del compromiso económico de la Cooperativa, realizar las siguientes gestiones:

- ✓ Gestionará servicio, ofertas y promociones en favor de sectores desatendidos o en desventaja.
- ✓ Que los intereses colectivos estén por encima de los individuales.
- ✓ Fomentará la producción agropecuaria y promoverá el desarrollo rural.

Es responsabilidad del (la) Encargado (a) en cuanto corresponde a la RSE, dentro del compromiso social de la Cooperativa, realizar las siguientes gestiones:

- ✓ Generar modelos de educación, inclusión, dialogo y desarrollo sostenible en favor de los stakeholders.
- ✓ Gestionar la aplicación de la Ley General del Trabajo buscando el desarrollo armónico de la vida personal de sus funcionarios con especial hincapié en todos aquellos aspectos vinculados a la conciliación de la vida laboral y familiar del funcionario.
- ✓ Coadyuvar en el resguardo en bienestar y salud de funcionario.
- ✓ A mantener un clima laboral dentro del marco del respeto y las buenas costumbres.
- ✓ Eliminar toda forma de discriminación o trato diferencial a favor del público tanto interno como externo.
- ✓ Promover prácticas tanto laborales como sociales que fomenten la inclusión, el buen trato y la no discriminación genérica, étnica, religiosa, sexual, física, mental, entre otros.
- ✓ Fomentar la formación del talento humano y la calidad de vida de aquellas personas en desventaja o con discapacidad.
- ✓ Realizar el seguimiento correspondiente a las empresas proveedoras y contratistas en lo relativo a los aspectos sociales y ambientales.
- ✓ A Mantener una relación de competencia saludable y limpia evitando cualquier práctica desleal.
- ✓ Promover el trato preferente a las Personas Adultas Mayores, Ley 369.
- ✓ Comprometerse con el respeto y trato preferencial hacia las personas con discapacidad en cumplimiento a lo dispuesto en la ley N° 223.
- ✓ Garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familiar como en la sociedad, en apego a la ley 348.
- ✓ El establecimiento de políticas contra el racismo y discriminación, en el marco de los dispuesto en la ley N° 045.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 13 de 20

Es responsabilidad del (la) Encargado (a) de RSE., dentro del compromiso ambiental de la Cooperativa, con base a la Ley 1333 de Medioambiente, realizar las siguientes gestiones

- ✓ Adoptar un enfoque preventivo y de conservación del medio ambiente y los recursos naturales.
- ✓ Desarrollar actividades bajo una práctica eficiente en el uso de sus recursos (Energía y agua).
- ✓ Promover alianzas estratégicas con empresas tanto públicas como privadas.
- ✓ Promover el enfoque preventivo, frente a los retos medioambientales de la actualidad.
- ✓ Promoverá la preservación, conservación de áreas protegidas.
- ✓ Fomentara la cultura del reciclaje y reutilización de aquellos residuos que apliquen.

El Consejo de Administración tomará conocimiento de las propuestas de acción en el ámbito de la RSE por informe y sugerencia del Comité de RSE y, luego, procederá a su análisis y aprobación, si corresponde.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA  
**QUILLACOLLO R.L.**

*Siempre junto a tí !!*

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 14 de 20

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

### **7.2. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas**

Para la rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Quillacollo 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

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

- Informes de RSE desde las gestiones 2014 al 2019
- Memoria Anual desde las gestiones 2013 al 2020
- Estados Financieros de las gestiones 2014 al 2020
- Temas de Educación Financiera

Finalmente, otra vía para transparentar la información pertinente es a través del Consejo de Vigilancia, que según el estatuto orgánico es menester proporcionar la información a cuál socio lo requiera.

### **7.2. 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

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 15 de 20

***“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”***

#### 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 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: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 16 de 20

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

✓ Aspecto Económico

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.

### 7.3. 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 2020 se ha dado tratamiento legal pertinente a la conducta de un funcionario dependiente de una agencia a quien se denunció ante el Ministerio Público.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 17 de 20

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

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

#### **7.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas**

La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés, luego se procedió a determinar sus necesidad y expectativas (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

#### **7.5. 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

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 18 de 20

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.

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:

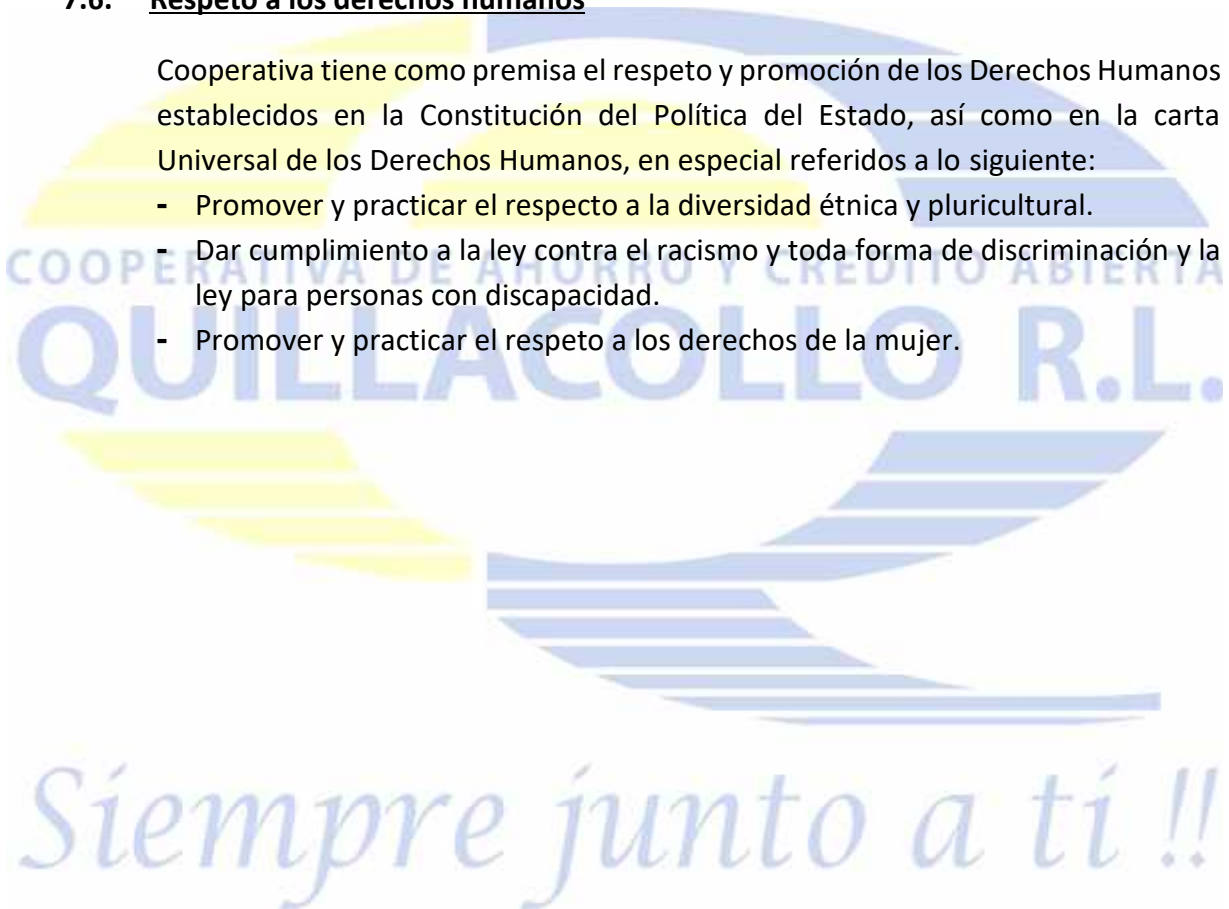
Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 19 de 20

- 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
- 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

**7.6. Respeto a los derechos humanos**

Cooperativa tiene como premisa el respeto y promoción de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución del Política del Estado, así como en la carta Universal de los Derechos Humanos, en especial referidos a lo siguiente:

- Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- Dar cumplimiento a la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer.



Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CQRL-20
Lic. Javier Rocha Rodriguez	Comité de RSE	Fecha: 11/05/2021
		Página 20 de 20