

# Informe de Responsabilidad Social Empresarial Gestión 2023



**USAMA** R.L.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria



***INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
2023***

# **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2023**

## **1. INTRODUCCION**

La Cooperativa Unión Santiago de Machaca “USAMA R.L.”, fue fundada el 19 de julio de 1985, cuenta con Personería Jurídica reconocida mediante Resolución de Consejo No. 03026 de 28 de mayo de 1986 y se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas con el número 2773 de la misma fecha. Mediante la Resolución Administrativa H-2ª FASE-Nº012/2018 otorgada por la Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas (AFCOOP) en fecha 19/01/2018 se registra la Denominación como COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L. Cuenta con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) mediante Resolución Nº ASFI/8/2022 de fecha 24/08/2022; mediante Resolución Administrativa ASFI Nº 56/2023 de fecha del 20/01/2023 se establece el inicio de operaciones como entidad autorizada para el 24/04/2023

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), reporta el desempeño de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L., en materia de Responsabilidad Social Empresarial por el período correspondiente a la Gestión 2023.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L., es una entidad financiera con productos financieros adaptados a su segmento y nicho de mercado cuya principal función es atender las necesidades de los socios y/o usuarios, cuyas principales actividades son el de otorgar créditos a sus asociados, captar depósitos de los mismos y brindarles servicios de pago y/o cobranza en un marco de responsabilidad integral de la entidad con cada uno de los consumidores financieros.

Teniendo como unos de los objetivos el cumplir como la Responsabilidad Social Empresarial y, dando cumplimiento a la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, en su artículo 12, Sección 3, Capítulo II, Título I, Libro 10º, dentro del informe se contemplará los siguientes puntos:

1. La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la Cooperativa
2. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa, que incluyen los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.

3. El resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa.
4. La forma en que la Cooperativa dentro de su estructura organizacional ha implementado la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Cooperativa con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.

## **1. LA DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA**

### **MISIÓN**

“Somos una cooperativa que brinda productos y servicios financieros con eficiencia y calidez a nuestros socios consumidores financieros, orientados a la mejora de su calidad de vida, promoviendo la inclusión financiera y los principios del cooperativismo”.

### **VISIÓN**

Ser la mejor cooperativa en el mercado financiero de la región, que sea reconocida por facilitar soluciones financieras integrales con ética y responsabilidad social a nuestros socios y a la colectividad.

### **VALORES**

La Cooperativa desarrolla su accionar basada en los siguientes Principios y Valores:

### **PRINCIPIOS**

- ✓ Calidad Prudencia
- ✓ Innovación Responsabilidad
- ✓ No Discriminación
- ✓ Trato Equitativo Profesionalidad

### **NUESTROS VALORES**

- ✓ Confianza Responsabilidad
- ✓ Compromiso Transparencia
- ✓ Eficiencia Vocación de Servicio
- ✓ Integridad

### **COMPROMISO.**

A partir de la obtención de la Licencia de Funcionamiento, el Consejo de Administración de la Cooperativa consideró prioritario determinar los lineamientos más importantes para la implementación de una eficiente Gestión de Responsabilidad Social Empresarial; existiendo el compromiso institucional para su

implementación.

### **IDENTIFICACIÓN.**

En la gestión 2023, se identificaron las normas que regulan la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, los elementos sustanciales que hacen de esta gestión un aporte real y efectivo de la cooperativa a la sociedad; de la misma forma se concluyó que para lograr resultados efectivos era necesaria una planificación.

### **PLANIFICACIÓN.**

Para la gestión 2023 se llevó adelante una planificación, con procesos adecuados que permitan su correcta ejecución en todo lo referido a la Responsabilidad Social Empresarial; por otro lado, durante la presente gestión se ha capacitado a toda la estructura de la entidad y a todos sus niveles para tomar conciencia de la importancia de una buena ejecución de la planificación de Responsabilidad Social Empresarial

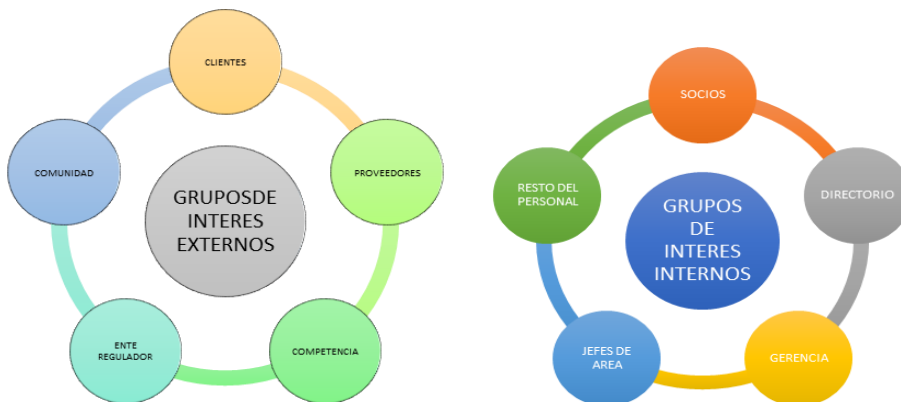
### **IMPLEMENTACIÓN.**

Es importante para la Cooperativa la implementación correcta de los procesos que deben ejecutarse para hacer efectiva la Responsabilidad Social Empresarial, para ello la Cooperativa elaboró el marco normativo para cada estructura que debe formar parte del proceso de implementación además de constantes capacitaciones y toma de conciencia sobre Responsabilidad Social Empresarial.

La Cooperativa está orientada a actuar en beneficio de las partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y ambientales construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro del negocio y actividades que realiza.

### **GRUPOS DE INTERÉS**

Los grupos de interés de la Cooperativa son los Socios, Directorio, Gerencia, Jefes de área, funcionarios, proveedores, competencia, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño de la Cooperativa. Por lo que concluye que los grupos de interés de la Entidad son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad.



### **GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS**

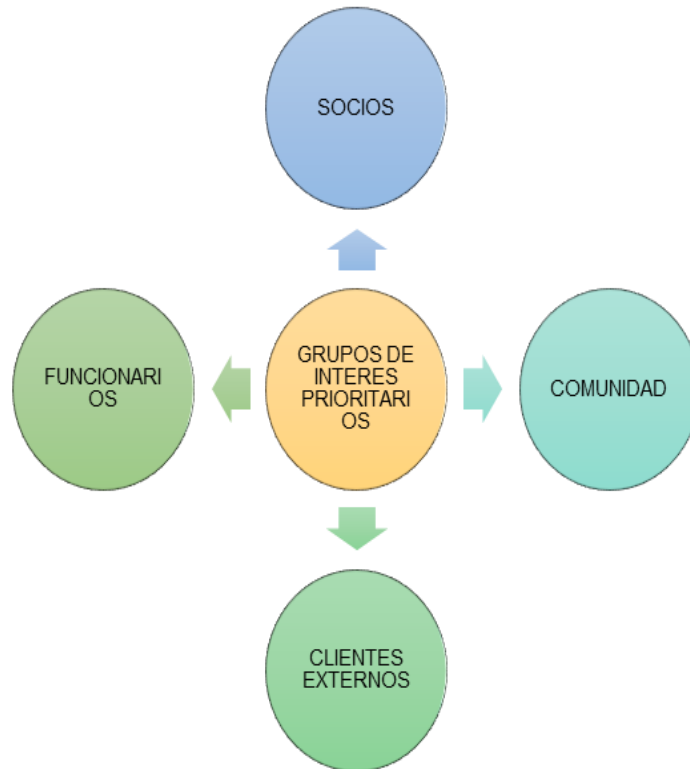
La construcción de la Responsabilidad Social Empresarial se basa en la consulta y la comunicación permanente con los grupos de interés, en la medición de resultados, direccionamiento de los planes de acción para lograr satisfacer de manera eficiente y oportuna las expectativas de estos grupos en relación a la Cooperativa.

La idea central en la identificación de los grupos de interés, fue la de promover mejoras en su bienestar, con acciones que puedan realizarse desde la propia capacidad de la Cooperativa.

Es así que los grupos de interés prioritarios definidos por la Cooperativa son los Socios, funcionarios, clientes y la comunidad.

Adicionalmente se desarrollan acciones y se determinan políticas específicas con los grupos de interés considerando principalmente la Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores y Ley N° 045 en contra del Racismo y toda forma de Discriminación.

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L.  
GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS**

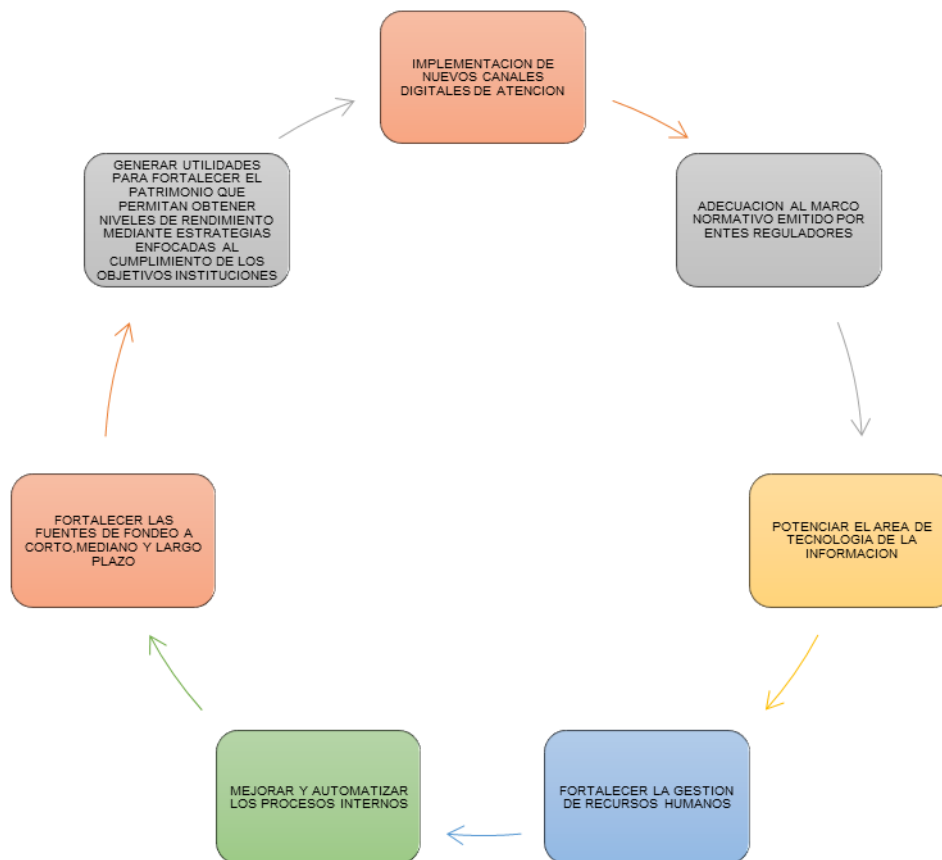


## DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

Considerando los principios y valores institucionales que son pilares fundamentales para el accionar de la Cooperativa, fundada en los principios sociales de cooperativismo, que fortalece progresivamente con los principios de responsabilidad social establecidos por la norma ASFI,

tomando las previsiones necesarias se consideraron estos extremos bajo los siguientes objetivos estratégicos:

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Los factores estratégicos en los cuales se basa la Cooperativa son:

- ✓ Enfoque en el socio. Se debe dirigir todas las acciones de la cooperativa para brindar satisfacción al socio, cliente y usuario en su calidad de consumidor financiero, a través de mejores canales de atención, así como el ofrecimiento de productos y servicios financieros de calidad.
- ✓ Calidad en la Prestación de Servicios. Generación de un valor adicional, confianza y seguridad

para todo socio y usuario de la cooperativa.

- ✓ Liderazgo en la toma de decisiones. Logrando una dirección y conducción coordinada de la entidad hacia resultados concretos de su agenda estratégica.
- ✓ Valorar el Capital Humano. Mejorando sus competencias y logrando su motivación mediante la capacitación permanente y el reconocimiento del desempeño de cada uno de los funcionarios.
- ✓ Eficiencia de los Procesos Operativos. Mejorando en tiempo y calidad los procesos para el cumplimiento de la Misión y Visión de la cooperativa.
- ✓ Eficacia en la Gestión de Información. Manteniendo información adecuada, oportuna y confiable para la toma de decisiones.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

Para la descripción del cumplimiento de los distintos objetivos y de la política de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa.

Tomando en cuenta todos los documentos anteriormente mencionados y la normativa vigente, la Cooperativa ha considerado principalmente los siguientes extremos.

### **Derechos humanos**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L, respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos; reconoce tanto su importancia como universalidad, así como el alcance de la vigencia y respeto a los derechos fundamentales, como pilares de un Estado de Derecho, propio del Estado Plurinacional de Bolivia.

### **Medioambiente**

La Cooperativa considera primordial en un Mundo Moderno la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Es por ello que desarrolla acciones como la socialización, capacitación y concientización a su personal y la comunidad en aspectos medio ambientales. En la gestión 2023, se establecieron políticas internas de ahorro de energía, reducción del consumo de agua potable, el reciclaje, la reutilización de recursos y la disminución del uso de papel.

### **Respeto a los grupos de interés**

La Cooperativa practica el respeto a cada uno de los grupos de interés, considerando sus inquietudes y reconociendo sus necesidades, intereses y derechos legalmente constituidos en equilibrio con el desarrollo sostenible. La Cooperativa orienta su actuar en beneficio de los grupos de interés en cuanto a sus expectativas económicas y sociales, aportando a la construcción del desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y las actividades que realiza.



## **Documentos normativos relacionados con Responsabilidad Social Empresarial**

La Cooperativa ha desarrollado normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial, a continuación se mencionan las más relevantes:

- ✓ Política de Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ Código de Gobierno Corporativo
- ✓ Código de Ética
- ✓ Política de Talento Humano y Reglamento Interno
- ✓ Reglamento de Atención a socios y usuarios
- ✓ Reglamento de Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad

### **Política de Responsabilidad Social Empresarial.**

Norma interna que tiene como objetivo impactar positivamente en las comunidades con las que se relaciona la Cooperativa, con la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y del medio ambiente de manera sostenible y ética, disminuyendo el impacto negativo que la Cooperativa tiene sobre sus grupos de interés, el medio ambiente y la sociedad en general.

### **Código de Gobierno Corporativo.**

En la estructura organizacional de la Cooperativa existe una clara segregación de funciones, en el cual se consideran las normas que rigen para el manejo de las relaciones entre Socios, Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General, funcionarios, reguladores, proveedores, clientes y público en general, tomando en cuenta sus intereses en el desarrollo. Esta norma regula el actuar de cada uno de los actores al interior de la entidad.

### **Código de Ética.**

Esta norma establece esencialmente los valores éticos que rigen la conducta del personal de la Cooperativa y establece el compromiso de los mismos con la misión y visión de la entidad basados en los valores determinados por ésta.

### **Reglamento Interno de personal.**

Estas normas representan las directrices generales sobre la gestión de recursos humanos; esto a través de normas internas desde el Reglamento de Selección, Vinculación y Desvinculación, Reglamento Interno, Reglamento de Evaluación de desempeño del personal, la Política de Capacitaciones y un Plan de Capacitaciones; como principales normas internas destinadas a normar e incentivar una correcta prestación de servicios sin descuidar la Responsabilidad Social Empresarial.

### **Reglamento de atención a socios y usuarios.**

La cooperativa consideró pertinente y oportuno contar con una norma especial que determine las directrices generales para respetar los derechos de los socios y el consumidor financiero y a tener un trato respetuoso, oportuno eficaz y eficiente basado en la calidez y cordialidad; criterios que diferencian a la cooperativa.

### **3. RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L. desde la obtención de su Licencia de Funcionamiento, ha considerado como pilar importante de su rol en la sociedad y sus principios rectores el constituirse formalmente en un instrumento más de la Responsabilidad Social Empresarial; sin embargo, cabe destacar que desde su constitución, la Cooperativa cuenta con un Comité de Asistencia Social y Apoyo a la Colectividad que ha cumplido un rol importante en cuanto al relacionamiento de la entidad con sus socios, clientes y la comunidad en su conjunto. En este sentido la gestión 2023 dio cumplimiento a los siguientes objetivos:

- ✓ Mejoramiento de los productos, servicios y procesos, lo que permitió generar una mayor satisfacción del cliente y un mayor nivel de fidelización.
- ✓ La mejora del clima laboral, mayor motivación y fidelidad de los colaboradores lo cual aumenta su compromiso, creatividad e innovación.
- ✓ Mejor imagen Corporativa, reconocimiento y posicionamiento de la empresa en la sociedad.
- ✓ El Consejo de Administración de la Cooperativa anualmente realiza la implementación y actualización de las normas institucionales. Respecto a la gestión 2023 las normativas aprobadas relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial fueron: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, Reglamento de atención a socios y usuarios y la Política de Responsabilidad Social Empresarial; las mismas que fueron ya desarrolladas en puntos anteriores.

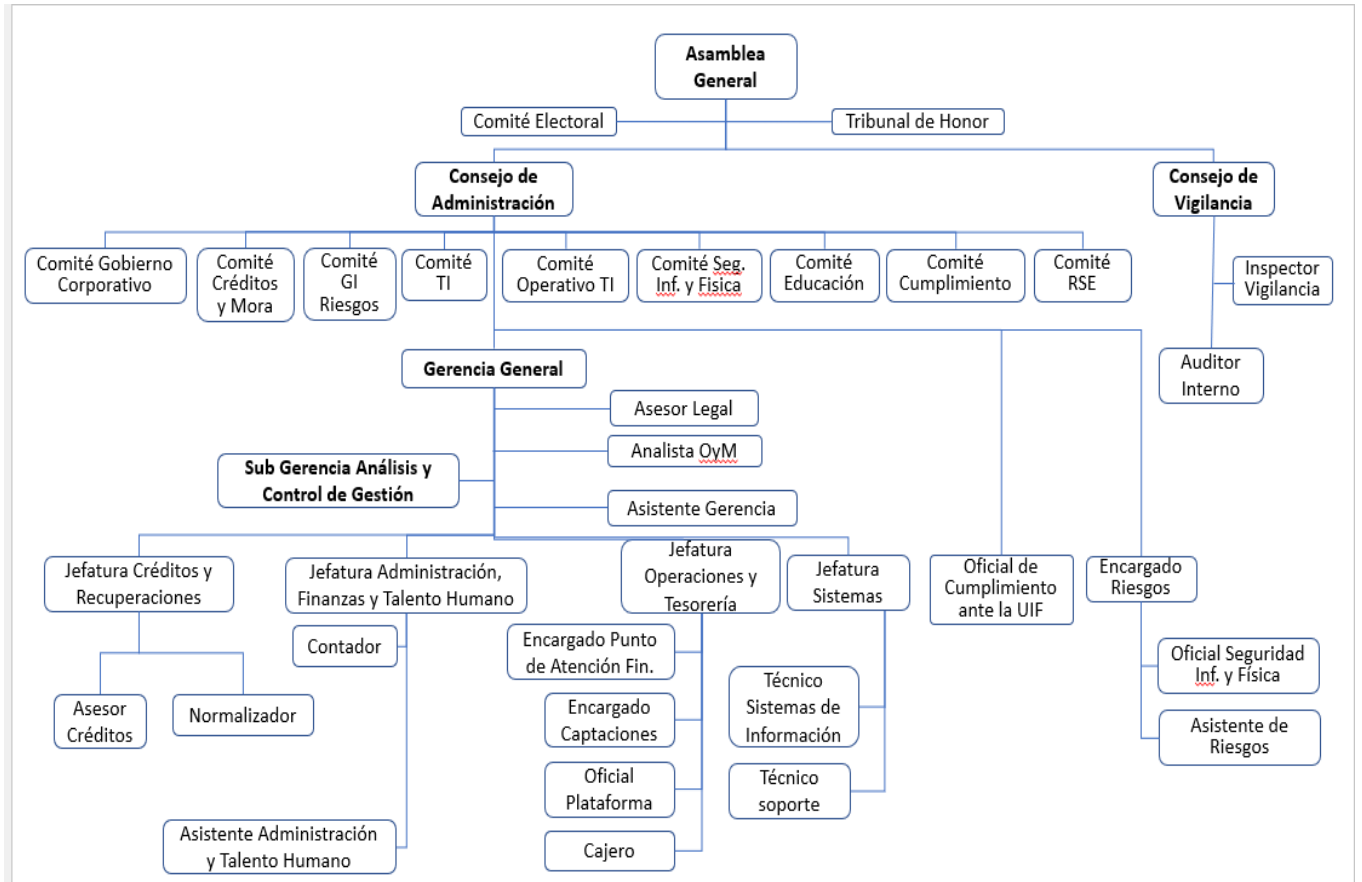
De la misma forma, se debe mencionar que las normas previamente descritas, fueron difundidas en el sistema interno que cuenta la Cooperativa USAMANET, con el fin de fortalecer la cultura organizacional, el clima laboral en la Cooperativa y la calidad de atención a nuestros socios, clientes y usuarios como consumidores financieros.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L. durante la gestión 2023 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una participación de socios de la Cooperativa.

### **4. IMPLEMENTACION DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA**

La implementación de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial se encuentra determinada en la estructura orgánica de la Cooperativa teniendo como órganos competentes según sus atribuciones en primera instancia a la Asamblea General de Socios, el Consejo de Administración, Gerencia General y principalmente el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, el Comité de Educación , todos órganos encargados de la toma de decisiones y de un nivel jerárquico superior al interior de la estructura.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



La Cooperativa tiene una sólida estructura de gestión ética, que se considera un pilar fundamental de la estructura organizacional y cuenta con un modelo implementado y desarrollado, el mismo que regularmente se actualiza, incorporando nuevas iniciativas que permitan transmitir e impulsar la adopción de una cultura ética entre todo el personal.

La cultura Ética de la Cooperativa se sustenta en un marco formal y una estructura organizativa, plan y mecanismos de promoción, que establecen líneas claras de actuación e instancias de gestión de actuación e instancias de gestión en todos los niveles.

#### **Comité de Responsabilidad Social Empresarial.**

Es el órgano de la Cooperativa encargado de difundir los objetivos, principios, directrices y fundamentos de

Responsabilidad Social Empresarial que deben implementarse en la entidad, de la misma forma debe velar por su cumplimiento a través de acciones, medidas y cumplimiento de metas, determinando además al interior de la estructura su cumplimiento y los responsables encargados de este fin.

Este Comité está conformado:

<b>Comité de RSE</b>	
Vicepresidente Consejo de Administración	Presidente
Gerente General	Secretario
Jefe de Administración, Finanzas y Talento Humano	Vocal

### **Comité de Educación Cooperativo**

Es el órgano de la Cooperativa encargado de difundir entre los socios la enseñanza de los principios y fundamentos en materia de Cooperativa. Son atribuciones del comité el planificar, organizar y ejecutar programas de Educación Cooperativa, difundir los principios de cooperativismo entre los socios, consejeros y funcionarios de manera conjunta con el Consejo de Administración.

El Comité de Educación está conformado:

<b>Comité de Educacion</b>	
Vicepresidente Consejo de Administración	Presidente
Jefe de Administración, Finanzas y Talento Humano	Secretario
Gerente General	Vocal
Jefe de Operaciones y Tesorería	Vocal

## **5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Las acciones que dan respuesta a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial establecidos en la Recopilación de Normas del Sistema Financiero son las siguientes:

### **a. Rendición de cuentas ante la sociedad en general.**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L., utiliza como canal de información la página web institucional, en la misma se publica información institucional desde nuestros principios, misión, visión y valores institucionales, Memoria Anual, Programas de Educación Financiera e información relacionada a las actividades institucionales, así también se utiliza como un medio para constituirse en un centro de información para publicar los derechos

de los consumidores financieros.

En relación a la información financiera, la misma es remitida a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, por medio del cual se publica información de la Cooperativa de libre acceso.

La Cooperativa anualmente elabora su Memoria Anual que contiene información financiera y todas las actividades relevantes desarrolladas en la gestión.

Estos reportes permiten la rendición de cuentas ante la sociedad por los impactos económicos sociales y ambientales de la organización. Todos estos documentos son publicados en la página web institucional y enviados en formato digital a nuestro ente regulador.

#### **b. Transparencia**

La Cooperativa brinda información transparente de sus actividades y resultados alcanzados de libre acceso a los grupos de interés y a comunidad en general a través de su página web y diversas publicaciones a través de redes sociales, en especial su página oficial de Facebook; así como Memoria Anual.

Aplicamos un nivel de verificación “Alto y Riguroso” a los informes potenciando nuestra credibilidad y fortaleciendo los componentes de gestión; esto asegura la fiabilidad de la información divulgada.

#### **c. Comportamiento ético**

La Cooperativa tiene un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en el Estatuto Orgánico y la normativa institucional; en especial, el Código de Ética que contiene los principios y valores de la Cooperativa.

La Cooperativa tiene una sólida estructura de gestión ética, que se considera un pilar fundamental de la cultura organizacional y cuenta con un modelo implementado, el mismo que regularmente se actualiza e incorpora nuevas iniciativas que permiten transmitir e impulsar la adopción de una cultura ética entre todo el personal.

El Código de Ética, Políticas y Normas de Gestión Ética, Procedimientos para la atención de denuncias, consultas y/o sugerencias éticas, Manual de Organización y Funciones de Comités de Gestión Ética y Tribunal de Ética y Disciplinario, son los documentos que establecen los lineamientos generales relacionados a la Gestión Ética.

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

La Cooperativa ha identificado a los grupos de interés prioritarios y mantiene los siguientes canales de comunicación para conocer sus expectativas.

Con los Socios. A través de la participación en Asambleas Ordinarias y Extraordinarias donde se presentan distintos informes de gestión, así como la invitación a reuniones del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, Comité de Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Educación, Comité de y si fuese necesario en Comités especiales.

Con los funcionarios. A través de una relación directa bajo una estructura organizacional horizontal que

permite implementar de manera eficiente Políticas de talento humano, talleres de socialización y medidas para la fidelización del cliente interno.

Con los Clientes y usuarios. A través del apego expreso a la normativa del ente regulador, en especial, la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y, el apego a la normativa interna referida a la temática, en especial, las Políticas de punto de atención de reclamos y Atención al Cliente, la Política de Capacitación y el Plan de Capacitación que refleja programas de educación financiera. También se cuenta con el acceso a canales de comunicación vía web para atender consultas y reclamos, en especial el referido a la página web de la cooperativa y su página de facebook.

**e. Respeto de las leyes y normas del Estado Plurinacional de Bolivia.**

La Cooperativa en toda la organización, cumple con todas las leyes y normativa vigente del Estado Plurinacional de Bolivia, aplicables a su objeto y actividad. A partir de la vigencia de la Constitución Política del Estado, el régimen normativo boliviano tiene distintas normas legales y reglamentarias que determinan la vigencia y respeto de todo ciudadano y estante en territorio nacional determinando entre sus principios la vigencia de los Derechos Humanos y la protección de los grupos sociales vulnerables, destacando la lucha frontal contra toda forma de discriminación; es en este sentido, que la Cooperativa se constituye como entidad que presta servicios financieros, un instrumento más del respeto y vigencia de los Derechos Humanos.

**f. Respeto a los derechos humanos**

La Cooperativa respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconoce tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda. La Cooperativa se constituye en un actor más en cuanto a la vigencia y respeto de los Derechos Humanos, considerando su rol en la prestación de servicios financieros, el mismo que está basado en el rechazo a toda forma de discriminación y el trato a los grupos vulnerables.

**CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL E INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Considerando la importancia de los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial descritos según el Libro 10º, Título I, Capítulo II, Anexo 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros; la Cooperativa ha elaborado dichos indicadores con el fin de que los mismos representen un diagnóstico institucional, el mismo que servirá para definir las estrategias, objetivos, metas y planes para el desempeño de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa.

A continuación, se presentan los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial elaborados directamente por la Cooperativa, los que se presentan a continuación:

## **GOBIERNO CORPORATIVO**

- ✓ **Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.**

La normativa relacionada a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, así como: Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo, Políticas de Talento Humano, Reglamento de atención a socios y usuarios, fueron compartidas mediante el sistema de USAMANET y capacitación en donde participaron los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia y de la Alta Gerencia, los mismos ayudaron a compartir y mejorar el conocimiento de los órganos superiores de Gobierno Corporativo.

La voluntad y postura institucional a la gestión de triple impacto parte de la filosofía y esencia organizacional y está plasmada en el marco formal y la planificación de la cooperativa a partir de su gobernanza.

Jerarquización de las funciones de Responsabilidad Social Empresarial a través de Gerencia General y las respectivas unidades.

Capacitación en asuntos de función social y Responsabilidad Social Empresarial integrada en el Plan de Capacitación Anual.

## **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.**

En el marco de las políticas vigentes, velando por la equidad interna, los salarios son asignados en función a una metodología de valoración de cargos y una escala salarial claramente establecidas, buscando compensar en función al nivel de responsabilidad designada a cada cargo

La 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 funcionarios de la Cooperativa es (31.91%).

- ✓ **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 anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada).**

El porcentaje de incremento para la persona mejor pagada fue de 3.10%, mientras que para el resto del personal menos la persona mejor pagada es de un promedio de 5.2%. los incrementos salariales aplicados al personal (Excluyendo a la persona mejor pagada).

- ✓ **Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.**

El salario mínimo en la Cooperativa es igual al salario mínimo nacional determinado anualmente por el

Gobierno Nacional.

La Cooperativa procura que los salarios tengan un valor adquisitivo acorde al nivel de vida

### **PRESENCIA EN LA COMUNIDAD**

✓ **Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.**

Todos los productos (bienes y/o servicios), son adquiridos de proveedores nacionales, para su contratación se realizan procedimientos descritos en el reglamento de administración de bienes y servicios de la Cooperativa además de otras normas pertinentes.

✓ **TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN**

La Cooperativa, al cierre de la gestión 2023 cuenta con 16 empleados activos. A continuación, se presentan datos de análisis de su composición.

✓ **Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.**

La mayor parte de los funcionarios se encuentran en el grupo etario de 31 a 55 años de edad.

<b>Edad</b>	<b>Nº Empleados</b>	<b>%</b>	<b>Departamento</b>
<b>20-30</b>	8	23.52	La Paz -El Alto
<b>31-40</b>	12	35.30	La Paz -El Alto
<b>40-50</b>	8	23.53	La Paz -El Alto
<b>&gt;50</b>	6	17.65	La Paz -El Alto
<b>Total</b>	34	100.00	La Paz -El Alto

Existe distribución equitativa por género de los funcionarios, no existe ningún tipo de discriminación en la Cooperativa.

<b>Género</b>	<b>Nº Empleados</b>	<b>%</b>	<b>Departamento</b>
<b>Masculino</b>	24	70.59	La Paz- El Alto
<b>Femenino</b>	10	29.41	La Paz- El Alto
<b>Total</b>	34	100.00	La Paz- El Alto

✓ **Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento**

Se presentan a través de cuadros representativos, la tasa de contrataciones por grupo etario, género y departamento:

Por grupo etario.



Edad	Contrataciones	%	Departamento
20-30	2	14.28	La Paz -El Alto
31-40	5	35.72	La Paz -El Alto
>40	7	50.00	La Paz -El Alto
<b>Total</b>	14	100.00	La Paz -El Alto

Por género

Género	Contrataciones	%	Departamento
<b>Masculino</b>	11	78.57	La Paz -El Alto
<b>Femenino</b>	3	21.43	La Paz -El Alto
<b>Total</b>	14	100.00	La Paz -El Alto

✓ **Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento**

Se presenta a través de los siguientes cuadros la rotación media según el grupo etario, género y departamento:

Por grupo etario.

Edad	Rotación	%	Departamento
20-30	2	7.14	La Paz -El Alto
31-40	10	35.72	La Paz -El Alto
>40	16	57.14	La Paz -El Alto
<b>Total</b>	28	100.00	La Paz -El Alto

Por género

Género	Rotación	%	Departamento
<b>Masculino</b>	20	71.43	La Paz -El Alto
<b>Femenino</b>	8	28.57	La Paz -El Alto
<b>Total</b>	28	100.00	La Paz -El Alto

✓ **Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.**

Durante la gestión 2023 no se ha contratado a persona con algún tipo de discapacidad, lo que representa un 0% del total de contrataciones.

## CAPACITACIÓN

### ✓ Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado

A través de la Política de Capacitación, Plan de Capacitaciones y de acuerdo a cronograma debidamente aprobado por el Consejo de Administración, se llevó adelante durante la gestión 2023 distintas actividades de capacitación tanto a la Alta Gerencia como a los funcionarios de la Cooperativa. El promedio de horas de capacitación se refleja en el siguiente cuadro:

Categoría	Promedio horas de capacitación
Alta Gerencia	22
Operativo	45

En la gestión 2023 se realizaron un total de 2 comunicaciones internas, 4 talleres de capacitación interna 2023, 1 talleres de capacitación exclusivo a socios:

A nivel normativo: Manual de depósitos a Plazo Fijo, Políticas de Créditos, Educación Financiera, Ley N° 45 Contra el Racismo y toda forma de discriminación, Manual de Desembolso y registro de operaciones Crediticias

A nivel de atención de clientes: Atención punto de reclamo, Calidad en el servicio al cliente.

A nivel operativo: Capacitación sobre el punto de reclamo, Capacitación sobre educación financiera de Créditos , Capacitación sobre atención a clientes con discapacidad, Capacitación sobre Cultura Financiera de Ahorro.

Entendemos que todos estos cursos no solo permiten la capacitación constante del talento humano de la cooperativa sino también se beneficia a nuestros socios, clientes y usuarios como consumidores financieros ya que, por medio de la capacitación, se permite un trabajo más eficiente en beneficio del cliente externo.

### ✓ Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.

Se consideran programas de formación que favorecen la empleabilidad aquellos que refuerzan conocimientos para un mejor desempeño de las funciones. El programa de inducción y de actualización aplica a todo el personal. Los recursos de formación continua aplican a todo el personal de la Cooperativa

### ✓ Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional

Sabemos que uno de los pilares más importantes del seguimiento al trabajo y desempeño cumplido por cada funcionario, la cooperativa evalúa anualmente el desempeño y desarrollo profesional del personal (50%),

permitiendo así identificar las fortalezas y debilidades del talento humano de la cooperativa.

#### **DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

- ✓ **Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.**

La composición del personal de la Cooperativa se la presenta a través del siguiente cuadro:

<b>ALTA GERENCIA</b>			<b>OPERATIVOS</b>			
	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>	<b>Subtotal</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>	<b>Subtotal</b>
<b>20-30</b>	0		0	5	3	8
<b>31-40</b>	1	2	3	7	2	9
<b>40-50</b>	3	1	4	2	2	4
<b>&gt;50</b>	3		3	3		3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>24</b>

- ✓ **Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.**

Cabe destacar que existe un trato equitativo en la Cooperativa, la escala salarial se basa en el cargo no existiendo ningún tipo de discriminación por género, es por ello que la relación de la brecha salarial es la misma.

#### **DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL.**

- ✓ **Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)**

En cumplimiento al artículo 42 de la Ley N° 356 General de Cooperativas y artículo 17 del Estatuto Orgánico de la Cooperativa, anualmente la Cooperativa constituye el Fondo de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad equivalente al 5% de los excedentes (utilidades) de la Cooperativa si corresponde.

La Cooperativa dio cumplimiento a las siguientes actividades:

Se realizó la ampliación de días en la comunidad de Santiago de Machaca de solo jueves que se atendía ahora se atiende 4 días desde el jueves hasta el domingo cada semana. (mas personas de la tercera edad cobran su bono dignidad)

- ✓ **Procedimientos que incluyen aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.**

La Cooperativa respeta los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, no permitiendo ninguna forma de discriminación al interior de la Cooperativa y menos aún en la prestación de servicios a los socios, clientes y usuarios de la

Cooperativa.

✓ **Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L., cuenta con una oficina central ubicada en la Avenida Juan Pablo II No. 2805 de la Zona Ferropetrol, pasando una cuadra de la Cruz Papal en la ciudad de El Alto. Disponemos también de una Oficina Externa en la Calle Isaac Tamayo No. 662, en el interior de la Galería Isaac Tamayo, ubicada en el centro de la ciudad de La Paz y asimismo contamos con una Oficina Ferial, instalada en la Plaza Principal de la localidad de Santiago de Machaca, Provincia José Manuel Pando, Departamento de La Paz, se realizaron dichos programas de desarrollo, por el alcance geográfico de la cooperativa.

### **ENFOQUE SOCIAL**

✓ **Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio**

La Cooperativa tiene políticas de restricciones considerando aspectos medioambientales y sociales.

Todo de conformidad con lo establecido por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

La Cooperativa cuenta con las Siguietes Políticas:

- ✓ Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ Políticas y Normas de Diversidad e igualdad de Genero
- ✓ Políticas y Norma de Crédito
- ✓ Políticas y normas de gestión ética
- ✓ Código de Ética. Procedimiento para atención y denuncia, consultas y/o sugerencias de ética.

✓ **Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.**

El objetivo de la cooperativa es contribuir al mejoramiento continuo y la estabilidad económica de nuestros socios a través de la captación de recursos económicos de sectores de la sociedad mediante la generación de confianza, para posteriormente brindar productos crediticios para sectores que actualmente son desatendidos por las entidades especializadas en crédito a través del establecimiento de un sistema de administración y control eficientes de los recursos financieros captados y colocados.

### **Productos Crediticios**

La Cooperativa ha diseñado productos financieros para la colocación de cartera, los mismos que son presentados a continuación de manera resumida:

#### **Microcrédito**

Este es un crédito concedido a microempresarios cuyo destino está dirigido especialmente para capital de inversión y de montos mayores, brindando oportunidades de crecimiento en mayor magnitud.

### **Microcrédito Sector Productivo**

Este producto está dirigido a incentivar el financiamiento a microempresarios dedicados al sector productivo, siguiendo la línea del proyecto nacional que es incentivar la producción nacional a través de la Agenda Patriótica 2025 diseñada por el Ministerio de Planificación del Desarrollo.

El destino del crédito es para capital de operaciones o capital de inversión, ayudando al crecimiento económico de microempresarios dirigidos al sector productivo.

### **Microcrédito Sector No Productivo**

Este es producto financiero dirigido a microempresario dedicados al sector de comercio y servicios, brindándoles alternativas de financiamiento, incentivando así su crecimiento mediante la otorgación de capitales de inversión y de operaciones.

#### **Consumo**

Este producto financiero fue desarrollado con el objetivo de financiar los gastos diversos que puedan tener nuestros socios, está dirigido a personas asalariadas, personas que reciben una renta fija o personas independientes, que requieran de un crédito de libre disponibilidad. Asimismo, se utiliza este producto para financiar nuevos negocios o proyectos que tuvieran las personas del sector microempresario.

### **Créditos de Vivienda**

Producto financiero que tiene como objetivo ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida, brindándoles el acceso a financiamiento para la compra, construcción, refacción, remodelación, mejora o ampliación de su vivienda.

### **Productos de Captaciones**

De la misma forma, nuestra entidad presenta productos de captación fomentando el ahorro y el ahorro programado en beneficio de distintos sectores en su calidad de consumidores financieros:

#### **Cuentas de Caja de Ahorro Clásica**

El acceso a los servicios financieros orientado al ahorro se encuentra disponible para toda la población, con el fin de incentivar la cultura del ahorro, lo que colabora bastante al sector de la población que atendemos que es el sector informal que no cuenta con rentas de jubilación y el ahorro les ayudará a tener fortaleza financiera en el futuro.

#### **Cuentas de Caja de Ahorro Ganancia**

La característica principal en este producto es que presenta una tasa de interés de aumento progresivo, según el saldo que se tenga en la cuenta; es una alternativa más para que el socio obtenga mayores rendimientos en sus ahorros e igualmente se le otorga el apoyo correspondiente en la administración de estos fondos.

#### **Cuentas de Caja de Ahorro Senior**

Producto de Caja de Ahorro dirigida especialmente para personas adultas mayores, tiene un trato preferencial

y de la misma forma se genera la cultura de ahorro en este sector, además de brindarles capacitación en la administración de sus finanzas.

### **Cuentas de Caja de Ahorro Coope Niño**

Esta variante en las Cuentas de Ahorro está dirigida a las personas menores de edad, quienes tienen la oportunidad de ahorrar en cuentas que son administradas por sus padres o tutores legales; de manera similar, generamos cultura de ahorro y orientamos en la administración de sus finanzas.

### **Depósitos a Plazo Fijo**

Los Depósitos a Plazo Fijo generan en la población la cultura de ahorro y también de inversión; como Cooperativa se brinda educación financiera a nuestros clientes para que conozcan alternativas de inversión, ayudando a la población a conocer la gama de alternativas en este tipo de productos.

### **Cobro y pago de servicios**

La Cooperativa brinda a sus socios, usuarios y público en general atención en el cobro y pago de servicios, cambio de divisas, servicios al Estado.

Cobro de servicios

Referido a la cobranza de servicios de DELAPAZ, EPSAS, ENTEL, TELECEL TIGO, SOAT UNIVIDA y otras entidades que utilizan los servicios de Síntesis como entidades operadoras de recaudo.

Pago de bonos sociales del Estado

Realizamos los siguientes pagos referentes a este tema:

- Renta Dignidad
- Bono Juana Azurduy
- Bono Juancito Pinto
- Pagos Express
- Western Unión

### **✓ Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos**

La Cooperativa cuenta con políticas para el diseño de nuevos productos financieros, tomando en consideración las características y necesidades de nuestros socios y potenciales clientes. Los productos financieros son evaluados periódicamente para analizar los resultados de su implementación.

En el caso de productos crediticios, se cuenta con la política de créditos que describe los lineamientos principales a considerar para generar un nuevo producto.

En el caso de captaciones; se cuenta con la política de captaciones en cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo que describe los lineamientos principales a considerar para generar un nuevo producto.

### ✓ **Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario**

La Cooperativa durante la gestión 2023 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una participación de noventa 90 socios y usuarios de la Cooperativa. La metodología se basó en la organización de talleres y capacitaciones personalizadas. Los temas más relevantes que se trataron fueron los siguientes:

- El sistema financiero y las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Plan de Contingencias y Continuidad del Negocio
- Gestión Integral de Riesgos
- Punto de Reclamo
- Legitimación de Ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo
- Ley de servicios financieros y Cooperativismo
- Primero Auxilios
- Crédito CPOP, refinanciamiento y reprogramación

### **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La Cooperativa cuenta con un área de atención al cliente y punto de reclamo en instalaciones de las oficinas y también de forma virtual en la página web de la institución. Durante la gestión 2023 se presentaron reclamos del cliente, las cuales fueron resultas en primera instancia. En cuanto a la normativa, se cuenta con el Reglamento para Atención a Socios y Usuarios y Punto de Reclamo.

La retención y fidelización se basa principalmente en la calidad de atención al cliente, agilidad en la atención y la oportunidad de satisfacer sus necesidades.

### ✓ **Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes**

La Cooperativa cuenta con el reglamento para la atención de socios, normativa cuyo principio fundamental se basa en el trato digno a las personas.

Los mecanismos de retención y fidelización primordiales que utiliza la Cooperativa son: atención personalizada, agilidad en la atención, resolución de problemas y el otorgamiento de mejores condiciones en los productos financieros que ofrece la Cooperativa, lo que nos ayuda a generar confianza y reputación con nuestros socios.

✓ **Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada**

La Cooperativa cuenta con el área de Plataforma y Punto de Reclamo, cuyos registros se plasman en el sistema se implementará un buzón de Sugerencias que permiten a nuestros socios, en su calidad de consumidores financieros, tener una comunicación abierta con la Cooperativa.

Asimismo, los registros permiten a la Cooperativa conocer los reclamos, sugerencias y necesidades de nuestros socios.

✓ **Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas Durante la gestión 2023**

De acuerdo a nuestro Sistema de Registro de Reclamos y la información reportada a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, nuestros clientes presentaron dos reclamos que fueron resueltos en primera instancia y segunda instancia.

## **CONCIENCIA AMBIENTAL**

En la gestión 2023, se establecieron políticas internas orientadas a:

- ✓ **Ahorro de energía.** A través de la capacitación interna “Tecnología de la Información y Comunicación Digital”, se concientizó al personal de la Cooperativa en cuanto al ahorro de energía eléctrica, el uso eficiente de la misma mediante la no utilización de luminarias en espacios no utilizados, el correcto apagado de equipos de computación y eléctricos así como el ahorro en tiempos de descanso.
- ✓ **Ahorro de agua potable.** Se concientizó al personal de la Cooperativa en cuanto al ahorro de agua, recomendando disminuciones en su uso y el control permanente además del aviso en caso de tener grifos en mal estado; para esto se implementaron letreros en las instalaciones, siguiendo así una política implementada años atrás.
- ✓ **Reciclaje y reutilización de recursos.** Por decisión de la Gerencia se asumieron Acciones especialmente orientadas al ahorro de papel, instruyendo la impresión en anverso y reverso, la reutilización de papel en documentos no relevantes y evitar la impresión de correos electrónicos u otros documentos no importantes.



Las actividades descritas no generaron gastos, y en realidad colaboraron para disminuir los gastos en servicios de agua y energía eléctrica y disminución de gastos en la utilización de papel.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

### ✓ Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.

En la gestión 2022, la Cooperativa en el marco de lo dispuesto en los Reglamentos para el Envío de Información y de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información, contenidos en los Capítulos III y IV, respectivamente, del Título II, Libro 5° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, nuestra entidad ha sido sujeto de multas de parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero por el incumplimiento en el envío de información periódica bajo el siguiente detalle:

N°	CICULAR	CORTE	DETALLE	MONTO UFV
1	6804/2023	30/4/2023	D006 - D007 - D008 - D012	940
2	8321/2023	31/5/2023	D006 - D007 - D008	195
3	8933/2023	30/6/2023	D006	130
4	10990/2023	31/7/2023	A030	65
5	1310/2023	19/12/2023	Diferencia en la Constitución del Encaje Legal en Títulos (2%)	2%
<b>TOTALES</b>				<b>1330</b>

Cabe destacar que estas multas se deben a retrasos en el envío,

Estos aspectos presentados no deben llamar a la reflexión en el sentido primero de requerir de mayor compromiso de nuestros funcionarios para el cumplimiento de los plazos y, por otro lado, la necesidad de contar con personal cada vez más capacitado en el cumplimiento de obligaciones y conocimiento pleno de la normativa del ente regulador, estos extremos nos permitieron en su momento sugerir al Consejo de

Administración que, a través de Gerencia General se continúe con el Plan Anual de Capacitaciones y se proceda a contratar personal calificado y eficiente .

## **CONCLUSIONES**

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOCIETARIA “UNION SANTIAGO DE MACHACA USAMA” R.L. Cuenta con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) mediante Resolución N° ASFI/8/2022 de fecha 24/08/2022; mediante Resolución Administrativa ASFI N° 56/2023 de fecha del 20/01/2023 se establece el inicio de operaciones como entidad autorizada para el 24/04/2023 y en cumplimiento estricto a la Recopilación de Normas del Sistema Financiero sobre Responsabilidad Social Empresarial, procedió con los siguientes pasos para su ejecución y correcto cumplimiento, comprometidos con **SER** socialmente responsables, **ACTUAR**, ejecutar programas socialmente responsables alineados al negocio, **COMUNICAR** sobre nuestros logros y metas cumplidas y acciones de Responsabilidad Social Empresarial que estamos ejecutando.

La Cooperativa detalló en el presente informe cada uno de los puntos, dando cumplimiento estricto a las obligaciones legales vigentes de nuestro país y su gestión estratégica, políticas y procedimientos, en cuanto a las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los Derechos Humanos, que surgen de la relación y el dialogo transparente con nuestros grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan en nuestras acciones.

Para la gestión 2024 la cooperativa tiene el compromiso y desafío en un Compromiso con la Sostenibilidad Ambiental un Impacto Social Positivo con ética y Transferencia.

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIA "USAMA R.L."

## Informe Técnico de Análisis y Resultados – Calificación Independiente

### Ficha Técnica

#### LA CALIFICACIÓN ES UN INSTRUMENTO PARA LA PLANIFICACIÓN Y TOMA DE DECISIONES

- CONFIDENCIALIDAD:** El presente documento contiene datos e información privada de la entidad calificada y es de su exclusivo uso interno con carácter confidencial.  
Está sujeto a cláusula de confidencialidad entre el ente calificador (GreenBrand Consulting Group - GB) y la entidad calificada.  
Es de única responsabilidad de la entidad calificada la difusión a terceros y el acceso público del presente documento en relación a la Política de Revelación de Información prevista en el Inciso d), Art. 4 de Adopción e Implementación de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, Sección 2, Capítulo II de la Circular ASFI 564/2018, 1 de agosto de 2018 (RNSF) de Modificaciones a las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos y Normativa Conexa.
- OBJETO GENERAL:** Evaluar y emitir un criterio de valoración sobre las prácticas de la entidad supervisada en cuanto a RSE desde el compromiso asumido por la misma; el cumplimiento de los lineamientos de RSE normados por el Reglamento RSE/ASFI; su incorporación en la planificación estratégica; la implementación reflejada en la gestión de la entidad supervisada y los resultados. (Ins. a, Art.3, Sec.1, Cap.II del Reglamento RSE/ASFI)
- OBJETO INDIVIDUAL:** Coadyuvar en la mejora continua del desempeño de RSE de la EIF en el marco ASFI.
- REFERENCIA:** La calificación GB de desempeño de RSE es independiente, libre de conflicto de intereses y corresponde a una evaluación y criterio de medición sobre el desempeño de RSE de la entidad de intermediación financiera, en consecuencia se encuentra sistematizada en su metodología, indicadores y objetivo, bajo los lineamientos de la normativa ASFI de RSE.
- NORMATIVIDAD:** Se sujeta al marco de la Ley 393 de Servicios Financieros; Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), Título I, Cap.II, Reglamento de RSE modificado y vigente mediante circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre de 2016. Sec.1, Art.3, Ins. a); Sec.2, Art.8; y Anexo 2.
- ESTÁNDAR:** La metodología ESP® exige como componente básico que GB emita la Calificación del Desempeño de RSE con un criterio de nivel de Aseguramiento "Razonable" concordante con el Estándar Internacional de Auditoría NIA-200 que establece que la base de opinión debe obtener una seguridad "Razonable", es decir que la Información en su conjunto esté libre de incorrección material debida a fraude o error. Una seguridad "Razonable" es un nivel superior de Aseguramiento.
- PERÍODO:** 01 de enero de 2023 a 31 de diciembre de 2023
- CONTROL DE CAMBIOS:** 0/28-07-2024



## Ficha Metodológica

<b>METODOLOGÍA:</b>	La Calificación GB del Desempeño de RSE integra la metodología ESP® (Environmental Support Program) de verificación cálculo y lineamientos normativos del Reglamento de RSE/ASFI.
<b>TIPO:</b>	Estadístico, exploratorio, transversal, analítico, comparativo y ponderable.
<b>POBLACIÓN:</b>	La población sujeta de estudio fue: Gobierno Corporativo, Riesgos, Unidad de RSE, Comité de RSE, Gerencia General, Sistemas, Comercial, Operaciones, RRHH, Legal, Contable, Servicios, Punto de Reclamo, Grupos de interés.
<b>RECOLECCIÓN:</b>	La recolección de información se realizó mediante técnica cualitativa a través de fuentes primarias (entrevistas estructuradas individuales y de grupos focales) y fuentes secundarias (documental: Estados Financieros; Memoria Anual; Informes de RSE; Políticas de RSE; Plan Estratégico y de Acciones; Manuales operativos; Registro de Personal; Plan y presupuesto de Capacitaciones; Diagnósticos de RSE; Punto de Reclamo; Matriz de Indicadores ASFI; Registros Legales; Extractos contables: salariales, de gastos, de consumos de electricidad, agua, transporte, papelería y tintas; Registro de Proyectos y Contribuciones a Fines Sociales Culturales, Gremiales y Benéficos; Informes de Evaluación de Satisfacción de Clientes; Programas de Educación Financiera; Detalle de Productos Financieros Específicos; web y otros.
<b>ANÁLISIS:</b>	Para el análisis técnico de la información GB emplea el método cuantitativo, comparativo, valorativo y el cruce de datos. El análisis se centra en las dimensiones interdependientes (no independientes) "medioambientales, sociales y económicas" conforme a Reglamento de RSE/ASFI, Art.3, Sec.1.
<b>PONDERACIÓN:</b>	El sistema GB utiliza el método del promedio ponderado o medida de tendencia central. Las medidas de tendencia central son medidas estadísticas apropiadas para el conjunto de datos obtenidos (indicadores) como resultado del análisis, donde cada uno de ellos tiene una importancia relativa respecto de los demás datos. Así se resume en un solo valor (calificación) el conjunto de valores resultantes de los datos obtenidos, el cual representa el centro en torno al cual se encuentra ubicado el rango de datos.
<b>PUNTUACIÓN:</b>	GB emplea la escala de puntuación "Micro Finanza Rating" con un rango de valoración cualitativa en sus 4 categorías estandarizadas de clasificación (débil, razonable, buena y excelente) en un rango cuantitativo de 18 puntuaciones. The Rating Initiative fue lanzado por ADA en colaboración con el Gobierno de Luxemburgo, Microfinance Initiative Liechtenstein, la Agencia Suiza de Desarrollo y Cooperación (SDC), Oxfam Novib, Oesterreichische Entwicklungsbank (OeEB), ICCO, el Principado de Mónaco, la Fundación Ford y Blue Orchard.
<b>REVISIÓN PREVIA:</b>	El objeto individual integra un procedimiento que permite la revisión previa a la emisión definitiva de la calificación. La revisión previa procede a petición de apelación por parte de la entidad en evaluación a fin de apelar un criterio, análisis, interpretación, dato, resultado o error para su revisión, consideración, corrección, aclaración o modificación que pueda afectar la puntuación específica y calificación final. Es un proceso de reexaminación de los resultados de la calificación. La petición de apelación incluye una descripción de los puntos relevantes del caso, así como argumentos, razones y pruebas que respalden la posición de la entidad apelante. Como resultado de la revisión se podrá dar curso en todo o en parte la apelación así como de sostener los resultados en base a contraargumentación cuyo elemento resulta importante en la construcción de una opinión y calificación sólida ya que permite considerar y responder a las oposiciones y proporcionar una visión más completa y equilibrada del análisis y resultado en cuestión.
<b>EQUIVALENCIAS:</b>	Para facilitar la lectura, interpretación y comparación de la calificación, GB considera una escala de equivalencias para distintos sistemas de puntuación: porcentuales, numéricos, alfabéticos, de signos, y niveles cualitativos. Así como para los sistemas de M-CRIL, MicroFinanza Rating, MicroRate, Planet Rating, GRI, Ethos, entre otros.

