



# Informe de Responsabilidad Social Empresarial

GESTIÓN  
2022



El Torno, Santa Cruz – Bolivia  
Junio - 2023

## INDICE

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

	CONTENIDO	Pág.
I.	<b>INTRODUCCIÓN</b>	2
1.1.	Normativa	2
1.2.	Metodología	2
1.3.	Alcance de la RSE	2
1.4.	Grupos de Interés	3
1.5.	Grupos de Interés Prioritarios	3
II.	<b>DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	3
2.1.	Incorporación de los Valores Institucionales	3
2.2.	Principios	3
2.3.	Valores	4
2.4.	Alineación con la Misión y Visión	5
III.	<b>DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	5
IV.	<b>RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.</b>	12
V.	<b>IMPLEMENTACION DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA</b>	12
VI.	<b>DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	13
6.1.	Rendición de Cuentas	13
6.2.	Transparencia	13
6.3.	Comportamiento ético	14
6.4.	Respecto a los Intereses de las partes interesadas	14
6.5.	Respecto a las Leyes	15
6.6.	Respecto a los Derechos Humanos	15
6.7.	Calificación de Desempeño de RSE	15
VII.	<b>DESEMPEÑO ECONOMICO</b>	16
7.1.	Crédito	16
7.2.	Composición de la Cartera	16
7.3.	Ahorro	16
7.4.	Crecimiento Financiero e Indicadores	17



## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2022

### I. INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (**RSE**), reporta el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Progreso R.L. ubicada en el departamento de Santa Cruz, en materia de responsabilidad social empresarial, en el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2022.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Progreso” R.L., con domicilio legal en el Municipio de El Torno de la Provincia Andrés Ibáñez del Departamento de Santa Cruz, es una asociación económica y social de responsabilidad limitada, de fondo social variable y de número de socios ilimitado, constituida como Sociedad Cooperativa e inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas con el No. 01121 y obtuvo su personería jurídica mediante resolución No. 01165 del 13 de septiembre de 1971 emitida por el entonces Instituto Nacional de Cooperativas (INALCO). Cuenta con Licencia de Funcionamiento Nro. 09/2017 otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

El cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE de la Cooperativa, están descritos en la información que ha sido recopilada y plasmada en las páginas de este Informe, dando cuenta de los resultados alcanzados por la Cooperativa en la gestión económica, social y medioambiental en la Gestión 2021.

#### 1.1. NORMATIVA

La información contenida en el presente informe, ha sido elaborada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de la Cooperativa; para ello se ha tomado como marco la normativa vigente en la Ley Nº 393 de Servicios Financieros, así como la sección 5, capítulo II, Título I, libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros RNSF, la reglamentación interna y los objetivos estratégicos de RSE.

#### 1.2. METODOLOGIA

Este documento fue estructurado en base a la metodología de compilación, verificación y expresión de la Norma ISO 26.000, que es una herramienta reconocida internacionalmente para este tipo de reportes.

#### 1.3. ALCANCE DE LA RSE

El alcance de la RSE se enfoca a los grupos de interés priorizados para los que se han definido los siguientes valores sociales y éticos con lo que la Cooperativa ha trabajado en la gestión 2022.



#### 1.4. GRUPOS DE INTERES

Los grupos de interés de la Cooperativa están constituidos por los funcionarios, proveedores, competencia, accionistas, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño o actuación de la Cooperativa.

#### 1.5. GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS

En el marco del giro del negocio de la Cooperativa, éste gestiona su relación con todos los grupos de interés a través de la promoción y aplicación de buenas prácticas en las diferentes materias de RSE, pero le da especial atención con programas específicos a grupos de interés prioritarios. Es así que los grupos de interés prioritarios definidos por la Cooperativa son los **Socios, funcionarios, clientes y la comunidad.**



## II. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

En la gestión 2022 se ha incorporado los objetivos de RSE y las metas en la Planificación estratégica bajo las siguientes particularidades:

### 2.1. INCORPORACION DE LOS VALORES INSTITUCIONALES

Con el objeto de orientar su correcto accionar, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Progreso" R.L., ha adoptado como normas institucionales los siguientes principios y valores:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Progreso" R.L., desde su fundación cuenta con Principios y Valores que deben ser cumplidas en el transcurso de su vida institucional estos son:

### 2.2. PRINCIPIOS

- a. Servicio de alta calidad y atención personalizada, cordial, ágil y profesional.
- b. La relación justa de la Cooperativa con sus empleados que se constituya en una ventaja competitiva.
- c. Promoción de la cooperación económica hacia sus socios a través de la acción cooperativa y las operaciones permitidas por Ley.
- d. Mantener sistemas de comunicación e información actualizadas.
- e. Motivar la participación de los niveles jerárquicos y funcionales en la toma de decisiones, como un estilo de gestión.
- f. Aprobar Políticas de Crédito minimizando los riesgos y en función a las necesidades de su mercado objetivo.

## 2.3. VALORES

Los valores Éticos propician el buen comportamiento y moral de los actores, siendo los más importantes de la cooperativa los siguientes:

**Lealtad:** Consiste en actuar de buena fe, lo cual significa, el mantener un carácter de conducta ético tanto en lo profesional, laboral, administrativo y en lo personal.

**Transparencia:** Intermediar recursos financieros suficientes para ser puestos a disposición de todos los socios que cumplan con las políticas institucionales y mantener permanentemente informado a los socios de todo lo que acontece en el interior de la Cooperativa.

**Honestidad:** realización de sus actividades y operaciones con absoluta transparencia y seguridad.

**Política proactiva de comunicación:** Mantener permanentemente informado al Socio a través de la Memoria Anual, Informes de Auditoría Externa, boletines informativos, campañas publicitarias, etc.

**Responsabilidad Social:** Fortalecimiento institucional de tal manera que los servicios financieros lleguen al Socio, y Usuario final, constituyéndose en un apoyo social para mejorar la calidad de vida de las personas.

**Institucionalidad:** Acatamiento riguroso de la normativa, tanto interna como externa.

**Cultura social:** Fomentar y promover el ahorro familiar en toda la sociedad a través de campañas publicitarias permanentes.

### 2.3.1. VALORES INSTITUCIONALES

Por otra parte, la Cooperativa cuenta con valores Institucionales establecidos en el artículo 7 de la Ley General de Cooperativas los cuales son los siguientes:

**Ayuda Mutua:** Se entiende por Ayuda Mutua a la reciprocidad que debe existir entre el Socio y su Cooperativa. La Cooperativa con el apoyo económico y sus servicios al socio y éste con su fidelidad hacia su Institución.

**Complementariedad:** Los socios y socias se complementan con la comunidad, la sociedad y las partes interesadas, cuidando que la cooperativa bríndelos mejores servicios financieros.

**Honestidad:** Los funcionarios y consejeros de la Cooperativa trabajan con honestidad por el bien común de sus socios y la comunidad.

**Transparencia:** Permanentemente la cooperativa realiza informes a los socios en forma anual, y en forma trimestral a los consejeros o cuando así lo requiera cualquier socio solicitando la información por medio del Consejo de Vigilancia.

**Responsabilidad:** en todas las relaciones humanas, existen vínculos que unen a las personas e instituciones creando obligaciones, deberes y responsabilidades entre ambas partes. Consecuentemente, la responsabilidad tanto de la Cooperativa como de sus Socios, está en el cumplimiento de las obligaciones contraídas desde el momento en que el socio firma un pacto social a través de la suscripción de un Certificado de Aportación.

**Participación Equitativa:** la forma más transparente de participación equitativa de sus asociados y de los consejeros en Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias.

### 2.3.2. VALORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los valores de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) más importantes de la cooperativa son los siguientes:

**Rendición de Cuentas:** Se entiende por realizar anualmente la presentación del desempeño de la Cooperativa a la Sociedad.

**Transparencia:** en todas las operaciones existentes en la Cooperativa.

**Respeto a los derechos fundamentales:** establecidos en la constitución del Estado Plurinacional y nuestros códigos internos.

## 2.4. ALINEACION CON LA MISION Y VISION

La misión y visión alineada al Plan Estratégico institucional 2022, también es la parte fundamental del presente Informe de RSE siendo la siguiente:

### 2.4.1. MISIÓN

Se ha adoptado la siguiente Misión:

“Somos una Institución que brinda servicios financieros con calidad, Calidez y eficiencia, satisfaciendo las necesidades y emprendimientos de todos nuestros socios y clientes, con Responsabilidad Social.”

### 2.4.2. VISIÓN

Se convalidó la siguiente Visión:

Ser la Institución líder en la atención a nuestros socios y clientes, brindando servicios competitivos con seguridad y solvencia en el mercado financiero con Responsabilidad Social.

### 2.4.3. ESTRATEGIA EMPRESARIAL

- a) **Objetivos estratégico general:** Para la gestión 2022 la Cooperativa utilizo la estrategia de Aumentar el valor económico y valor social generado rentabilidad para la Cooperativa y para el Socio. Aspecto cumplido por haber obtenido una utilidad de Bs 901.374.-
- b) **Objetivos estratégicos específicos:** Asimismo se han cumplido los siguientes objetivos estratégicos específicos de riesgos:
  - a. Incrementar el Valor Económico.
  - b. Incrementar la Eficiencia.
  - c. Promover la Inclusión Financiera para crear Valor Social.
  - d. Generar Valor promoviendo servicios para el Socio.
  - e. Mejorar la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

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

La normativa respecto a la RSE para entidades financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero establece los lineamientos para que las entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de socios, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible.

Las políticas que orientan las decisiones y actividades en la Cooperativa mantienen un equilibrio dinámico con la sociedad, economía y medio ambiente, son revisadas anualmente y actualizadas en

cuanto sea pertinente y/o conforme a las observaciones o recomendaciones de la ASFI. El marco normativo interno que hace mención y dirige el accionar responsable se halla en los siguientes documentos internos:

- ✓ Política de Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ Código de Gobierno Corporativo
- ✓ Código de Ética
- ✓ Código de Conducta.
- ✓ Plan estratégico alineado con la Función Social

Las actividades logradas el 2022 en cuanto a RSE con los principales grupos de interés se resumen a continuación:

### EMPLEADOS

La política de remuneración de la Cooperativa, está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa vigente, y se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención del talento. Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que desempeñan los colaboradores en la organización y sus niveles de responsabilidad.

La remuneración está conformada por el salario básico, el bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios de planta en el mes de diciembre de cada año. En cuanto a la equidad de género, la Cooperativa impulsa la igualdad de oportunidades siendo el 54% de Hombres y el 46% mujeres en todo el personal. De esta manera la Cooperativa garantiza un trato igualitario a todos sus funcionarios, sin diferenciación de género.

### TRABAJADORES Y TRABAJADORAS SEGÚN GÉNERO Al 31 de diciembre de 2022

Oficina Central y PAF	Ejecutivos		Operativos		Total		
	H	M	H	M	H	M	
Numero	13	4	60	56	73	60	
Porcentaje	76%	24%	52%	48%	55%	45%	
	<b>TOTAL GENERAL</b>					<b>133</b>	

- a) **Haber básico:** La Relación del haber básico pagado por la Cooperativa a diciembre de 2022 alcanza a Bs. 2250.-, similar al salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) **Grupo etario:** Si bien existen trabajadores y trabajadoras de todas las edades, la mayoría tiene un promedio de edad entre 26 y 35 años con 58 funcionarios.
- c) **Brecha Salarial:** Respecto a la Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Cooperativa respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados determina al 31 de diciembre de 2022 un índice del 35,5%
- d) La Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Cooperativa respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados determina al 31 de diciembre un índice del -18,38%

## TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACION

### ✓ CLIMA LABORAL

Congruentes con lo mencionado en la visión y misión de la Cooperativa, y para que éste se consolide como el mejor lugar de trabajo para los trabajadores, ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento, con carácter anual la Cooperativa efectúa **evaluaciones del desempeño** orientados a detectar áreas de oportunidad que permitan, mediante diferentes planes de acción, potenciar todos y cada uno de los indicadores para lograr con el tiempo, la motivación necesaria para un buen desempeño laboral. Fueron evaluadas el 100% del total de funcionarios.

### ✓ RELACION Y ROTACION DE TRABAJO

La Cooperativa promueve, reconoce y garantiza una relación de trabajo dinámica, positiva y constructiva con sus funcionarios, y promueve un flujo de comunicación constante con todos los niveles de la Cooperativa, en el marco del respeto y cumplimiento con la Ley General del Trabajo y al Reglamento Interno.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "PROGRESO" R.L.	
GESTION 2022	
DETALLE	GESTION 2022
No Trabajadores al 31/12/2021	135
Admisiones	16
Retiro voluntario	18
Retirados	0
Trabajadores al final	133
<b>Indice rotacion</b>	-1.49%
Indice de rotacion efectiva	25.37%
Primer empleo	10
Practicantes	0
Indice Primer empleo	7.52%
Indice Practicantes y/o pasantias	0.00%
Trabajadoras mujeres	60
% de mujeres trabajadoras	43%
Total Ejecutivos	17
Mujeres Ejecutivas	4
% de mujeres ejecutivas	24%

### ✓ SEGURIDAD OCUPACIONAL

En el período 2022 no se registraron accidentes con lesiones graves y semi graves, y tampoco se han reportado enfermedades profesionales.



La Cooperativa trabajo en los aspectos de seguridad y salud, reflejando un compromiso respecto a su deber de prevenir accidentes laborales, y de éstos se infiere que las prácticas de gestión de seguridad laboral de la Cooperativa son acertadas.

**AREA: CAPACITACION**

✓ **CAMPAÑA PRIMEROS AUXILIOS**

La Cooperativa cuenta con botiquines de primeros auxilios en la oficina Central, Agencias y puntos Externos, para mejorar la capacidad de respuesta de los funcionarios ante accidentes o hechos fortuitos, de tal manera que sean capaces de proteger, socorrer y prestar asistencia médica básica de manera eficiente y oportuna, cuando y donde se requiera. El personal responsable de los mismos está encargado del mantenimiento y provisión de insumos.

**DESARROLLO PROFESIONAL Y HUMANO**

**a) Reclutamiento de Personal**

La Cooperativa cumple con la reglamentación del proceso de reclutamiento de personal y se enmarca en protocolos de inducción de Personal, enfocados al rol que van a desempeñar los nuevos funcionarios, lo cual le permite seleccionar personas calificadas e idóneas.

**b) Capacitación**

Por otra parte, el área de Recursos Humanos de la Cooperativa tiene un programa que incorpora diferentes modalidades de capacitación, orientado a generar valor en los trabajadores y a garantizar su crecimiento y desempeño, por medio de cursos, talleres que se ejecutan de manera presencial y virtual, interna y externamente.

Durante la gestión 2022 se han destinado un total promedio de 32,00 horas de capacitación para el personal, siendo los mandos medios y el personal operativo los más beneficiados con estos cursos.

El cuadro siguiente muestra los resultados alcanzados durante la gestión reportada:

DATOS AL 31 DE DICIEMBRE 2022	NRO. DE PERSONAL	
	EJECUTIVO	OPERATIVO
Número de personal	17	116
Promedio de horas de capacitación	27	32

**c) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.**

El porcentaje de funcionarios evaluados en la gestión 2022 es de 100%.

**d) Atención con calidad y calidez**

En cuanto a la atención con calidad y calidez, enfocada a grupos de personas con discapacidad, la Cooperativa realizó capacitación interna para desarrollar habilidades de trato personalizado y especializado para nuestros funcionarios.

**AREA: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

Todas las personas que deseen ingresar a trabajar en la Cooperativa siguen el mismo proceso de selección e incorporación, donde NO se solicita ni se evalúa requisitos como son: buena presencia, género, edad, religión, ideología entre otros.

En la cooperativa el 2022, tuvieron oportunidad de trabajar 16 personas en edad dentro de, 18 a 25 años ingresaron a trabajar 4 funcionario, de 26 a 49 años ingresaron 11 funcionarios, y de 50 adelante ingresaron 1 funcionarios; por género 5 hombres y 11 mujeres, de las cuales solo un 100% actualmente continúan desempeñando sus funciones. Por lo que se puede concluir que la Cooperativa brinda oportunidad de trabajo e igualdad de oportunidades a jóvenes profesionales.

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

La cooperativa cuenta con 14 consejeros de administración y vigilancia desglosados de la siguiente manera: Por genero= 4 mujeres y 10 hombres, por edad = 1 consejeros entre 26 y 35 años, 9 consejeros entre 36 y 50 años y 4 consejeros mayor a 51 años.

**b) Relación entre salario mínimo de hombres con respecto a mujeres**

PERSONAL OPERATIVO	RELACION	PERSONAL EJECUTIVO	RELACION
TOTAL GANADO HOMBRES	6.112,00.-	TOTAL GANADO HOMBRES	13.414,00.-
TOTAL GANADO MUJERES	4.342,00.-	TOTAL GANADO MUJERES	12.429,00.-
PORCENTAJE SUPERIOR	141%	PORCENTAJE INFERIOR	108%

Como se observa que el salario de un funcionario de nivel ejecutivo hombre gana más en 7,92% que el de una mujer y el salario de un funcionario de nivel operativo hombre gana más en 40,78% que el de una mujer, lo que establece una equidad en los pagos de salarios.

**COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

El Cooperativa es una institución comprometida con la comunidad donde desarrolla sus actividades, es así que busca generar valor para la comunidad que lo acoge, por ello tiene como misión institucional contribuir activamente al desarrollo y progreso del país.

## AREA: ENFOQUE SOCIAL

### ✓ VOLUNTARIADO COOPERATIVO

Para la Cooperativa el voluntariado Cooperativo significa cooperar a los asociados con capacitación a los prestatarios y público en general con la finalidad de satisfacer sus necesidades económicas aportando al desarrollo personal y de su comunidad. Asimismo, se otorga créditos accesibles, oportunos y solidarios, respetando las restricciones crediticias para no dañar el medioambiente. Por esta razón las actividades realizadas de voluntariado Cooperativo, han combinado elementos de acción social y de gestión financiera con recursos humanos capacitados en atención con calidad y calidez, alineados con la cultura y valores del Cooperativismo, nuestra filosofía y Naturaleza.

### ✓ PROVEEDORES

El accionar del Cooperativa en cuanto a sus proveedores se enmarca en el Código de Conducta de la institución, y tiene como principio el mantener un trato equitativo y relaciones estables y de largo plazo con los proveedores, basado en la calidad, la competencia, la seriedad y la confidencialidad, así como en el cumplimiento contractual y el pago puntual.

De acuerdo a la política interna de la institución para la compra de bienes y servicios, las unidades encargadas realizan las gestiones necesarias, solicitando como mínimo tres cotizaciones a diferentes proveedores.

Por otra parte, la Cooperativa entiende por proveedor local aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional. Asimismo, para la contratación de proveedores el Cooperativa considera principalmente factores de calidad, disponibilidad, precio, garantía y otros.

## AREA: SATISFACCION DEL CLIENTE

### ✓ INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

La Cooperativa reconoce la importancia de que todos cuenten con la capacidad de convertirse en ciudadanos financieros, informados y educados. La inclusión y la educación financiera son caminos sin fin, transitables poco a poco, con grandes esfuerzos y obstáculos, pero también con grandes recompensas.

Para promover la inclusión financiera real de la población hemos desarrollado un programa de Educación Financiera permanente, a través de acciones de capacitación, a objeto de introducir y mejorar la comprensión de los aspectos económicos, estimular comportamientos responsables, promover el manejo adecuado del dinero, estimular la toma de decisiones con visión de futuro, y contribuir al desarrollo de la confianza en las entidades financieras.

Por lo expuesto, la cooperativa considera a la educación financiera y Cooperativa como pilar esencial de su estrategia de responsabilidad social empresarial, por ello ejecuta un plan anual, orientado a contribuir a la formación de la población bancarizada y no bancarizada.

## ✓ **DIFUSION DE LA INFORMACION FINANCIERA**

El año 2022 la Cooperativa realizó la difusión financiera entregando la memoria anual en forma impresa a todos los socios de la entidad.

Por otra parte, la cooperativa se concentró en difundir a través de distintos canales de comunicación, entre ellos, volantes impresos, videos transmitidos a través de circuito cerrado de TV y el portal de la Cooperativa.

## **CONCIENCIA AMBIENTAL**

### ✓ **POLITICAS MEDIOAMBIENTALES**

La Cooperativa aplico políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos, a las líneas de negocio asumiendo el compromiso de desarrollar su actividad Cooperativa preservando el medioambiente y promoviendo iniciativas que apuesten por la protección, la conservación y la recuperación del medioambiente.

En este sentido la Cooperativa tiene una lista de exclusión de actividades que no financia por su impacto en el medio ambiente:

1. Producción o comercialización de armas, explosivos y municiones.
2. Producción o comercialización de material pornográfico
3. Producción o comercialización de drogas o estupefacientes
4. Explotación sexual y/o trata de personas
5. Producción de piratería en general (Incluye CDs, DVDs, libros y otros)
6. Salas privadas de exhibición de pornografías
7. Bares y cantinas sin licencias ni autorizaciones
8. Casas de juego incluye tragamonedas, como actividad principal, sin autorizaciones y/o con incumplimiento a normativa vigente ejemplo estar cerca a de colegios o escuelas.
9. Comercialización de artículos robados.

### **IMPACTO AMBIENTAL**

La Cooperativa es consciente de la importancia de mantener un medioambiente propicio para el futuro, de la protección del equilibrio ecológico y el uso racional de los recursos como acciones vitales para la preservación de la biodiversidad, el agua, la tierra y el aire.

Por su propia naturaleza, la actividad de intermediación financiera no genera un impacto negativo significativo en el medioambiente; a pesar de ello la Cooperativa aplica una política de uso eficiente de los recursos y de concientización de los trabajadores y de la comunidad, sobre la responsabilidad de contribuir al cuidado del medioambiente.

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

La Cooperativa ha implementado sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través del Comité de Educación, Previsión y Asistencia Social y RSE, quien ha realizado la ejecución del Plan de Responsabilidad Social Empresarial en un 95%, en la Gestión 2022. El comité fue conformado de la siguiente manera:

Presidente: Sr. Jose Aramayo Lijeron

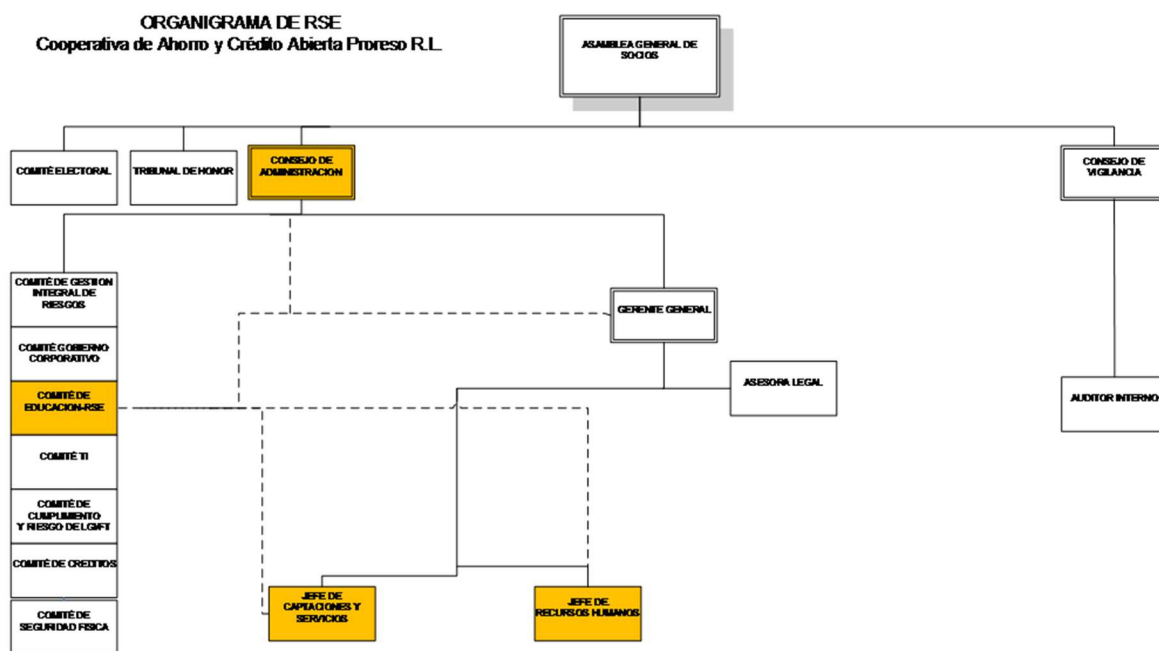
Vicepresidente: Lic. Giovanna Estrada Álvarez

Secretario: Lic. Roly Febrero Calderón

El Comité se ha reunido y sesionado una vez cada bimestre haciendo un total de 6 reuniones de trabajo, utilizando los siguientes documentos: Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2022, Presupuestos, Programa de Educación Financiera, Programa de difusión de educación financiera, asimismo se ha coordinado permanentemente con el Consejo de Administración su ejecución y control.

#### V. IMPLEMENTACION DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA

La implementación del Comité se basa en la siguiente estructura orgánica:



En la gestión 2022 se ha trabajado en forma coordinada entre el Consejo de Administración y el comité de Educación y RSE, realizando los trabajos de acuerdo al Plan estratégico y al programa de educación financiera.

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

### 6.1. RENDICION DE CUENTAS

La entidad supervisada debe rendir cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

La Cooperativa mantiene una serie de canales de comunicación con la sociedad para comunicar sus impactos, entre ellos se incluyen:

- Asambleas de Socios ordinarias o extraordinarias, en las que se rinde cuentas a detalle conforme al orden del día. Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que contempla la publicación del mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socio económico de la entidad, además de los estados financieros con las notas a los estados financieros y el dictamen del auditor externo correspondiente, que en el caso de la Cooperativa se presenta sin ninguna salvedad al 2022.
- Trato con calidad y calidez de nuestro personal de front office a nuestros socios, clientes usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen. También se cuenta con el Punto de Reclamo disponibles en cada oficina de atención financiera.
- Los resultados alcanzados por nuestra entidad son de conocimiento de nuestras partes interesadas incluyendo al Ente Regulador a través de informes y el cumplimiento a todos los requerimientos.
- La Cooperativa en el marco de la normativa vigente ha contratado los servicios profesionales de consultoría para que en base a una metodología adecuada se califique imparcialmente el marco de responsabilidad empresarial de la entidad como reporte de información disponible a la entidad reguladora.

### 6.2. TRANSPARENCIA

La EIF debe ser transparente en su gestión, y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. La EIF debe mínimamente, revelar la siguiente información:

- a. Nuestra Misión y Visión se encuentran publicadas en diversos documentos institucionales, impresos y medio virtuales, para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en General.
- b. Políticas, decisiones y actividades de las que somos responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: La Cooperativa ha desarrollado diversos avances de responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente que se exponen en el informe de evaluación de RSE. Asimismo, se cuenta con el informe de Balance Social que muestra el alineamiento de la cooperativa a los objetivos de Función Social.

- c. Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: Estos aspectos también se divulgan a través del balance social desarrollado.

### 6.3. COMPORTAMIENTO ÉTICO

La Cooperativa mantiene un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su Código de Ética y Plan Estratégico, que además de incluir los aspectos citados, en las directrices básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, incluye 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.

En el marco de su naturaleza social, la Cooperativa mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios del Cooperativismo. Adicionalmente, genero en base a la normativa vigente un Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento del Código de Gobierno Corporativo.

Durante la Gestión 2022, no hemos tenido ningún caso que implique un comportamiento de la Cooperativa o sus funcionarios que hayan generado conflicto en relación con nuestros grupos de interés.

### 6.4. RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La Cooperativa respetar y considerar los intereses de sus grupos de interés establecidos en su Código de Gobierno Corporativo, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos;
- Respetar los intereses de las partes interesadas;
- Considerar las inquietudes de las partes interesadas;
- Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la EIF y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la EIF.

La Cooperativa en el marco de la normativa vigente ha identificado e interactuado activamente con las partes interesadas que fueron definidas, siguiendo la normativa de RSE y su Código de Gobierno Corporativo:

- ✓ Empleados
- ✓ Clientes y Socios
- ✓ Comunidad
- ✓ Medio Ambiente
- ✓ Otros grupos de interés

La Cooperativa conoce, difunde y respeta los intereses y derechos legales de los grupos de interés, tomando como base lo siguiente:

- ✓ Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado como marco fundamental de su actuación.
- ✓ Proporcionar empleo decente y mantener buenas prácticas laborales a través de políticas responsables de recursos humanos.
- ✓ Cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y otras, ante toda Autoridad Estatal
  
- ✓ El cumplimiento de la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- ✓ Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- ✓ Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer y los niños. Durante el año 2022 en la Cooperativa no se han tenido incidentes o reclamos relacionados a violación de los derechos consignados en las normativas citadas anteriormente.

#### 6.5. RESPECTO A LAS LEYES

La EIF debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la EIF al menos debe:

- a) Cumplir con los requisitos legales y normativos;
- b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas;
- c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.
- d) Actualiza periódicamente sus normativas internas alineadas a las leyes y otras regulaciones vigentes en el sector y en el País.
- e) Cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:
  - ✓ Ley N° 393 de Servicios Financieros
  - ✓ Ley N° 359 General de Cooperativas y su Respectivo Reglamento
  - ✓ Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente
  - ✓ La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
  - ✓ Cartas circulares remitidas por ASFI
  - ✓ Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
  - ✓ Disposiciones de la autoridad monetaria (BCB)
  - ✓ Normas impositivas
  - ✓ Otra normativa vigente.

#### 6.6. RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

La Cooperativa respeta y promueve los derechos humanos establecidas en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Durante la Gestión no se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la Institución por faltas a los Derechos Humanos y otros relacionados con la dignidad de las personas.



## 6.7. CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RSE

La Cooperativa en cumplimiento a lo establecido en el artículo 8, sección 2, capítulo II, Título I, Libro 10 de la recopilación de Normas para Servicios Financieros ha contratado una empresa especializada para realizar la Calificación del desempeño de Responsabilidad Social Empresarial en nuestra cooperativa, la cual determina 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.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Progreso R.L., ha priorizado objetivos metas que buscan impactar positivamente en los grupos de interés, para lo cual se ha planteado las siguientes actividades:

ASPECTO	OBJETIVO OPERATIVO	ACTIVIDADES	RESULTADOS
<b>ECONÓMICO</b>	Actualización y realización de procedimientos.	- Reglamento Política - Manejo de Fondos	Actualizado: - Reglamento y Política
<b>SOCIAL</b>	Capacitación Técnica en RSE de enero a diciembre	- 1 capacitaciones en la temática de RSE	Se llevaron a cabo: - 1 capacitaciones
	Socialización de las actividades realizadas	- Informar a los socios, clientes y público en general	- Informar a nuestros consumidores financieros
<b>AMBIENTAL</b>	Concientizar al personal sobre control de uso y empleo de papel	- Practica del reciclaje del papel de oficina	Se tiene elaborado una matriz para el registro del consumo de energía eléctrica, agua y papel.
	Concientizar al personal sobre el control de tóner y cartuchos de tinta	- Correcto uso tóner y cartuchos de tinta	

## VII. DESEMPEÑO ECONOMICO

### 7.1. CREDITO

La cooperativa del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 ha otorgado créditos a 3.596 asociados y asociadas, con un saldo promedio de crédito de Bs. 65.507.- con una disminución de la cartera vigente de un 0.03%.

## 7.2. COMPOSICION DE LA CARTERA

### 1. Distribución de la cartera por tipo de crédito

RUBROS	31/12/2022 - T/C 6.86			
	NUMERO	%	MONTO	%
<b>TIPO DE CRÉDITO</b>				
Vivienda	113	3,14%	11.138.139,63	4,73%
Microcrédito	1120	31,15%	115.532.613,32	49,05%
Consumo	2362	65,68%	108.808.701,73	46,19%
Empresarial	0	0,00%	0,00	0,00%
PyME	1	0,03%	82.463,33	0,04%

### 2. Distribución de la cartera por Moneda

RUBROS	31/12/2022 - T/C 6.86			
	NUMERO	%	MONTO	%
<b>MONEDA DEL CRÉDITO</b>				
Moneda Nacional (Bs)	3539	98,41%	230.820.116,78	97,99%
Moneda Extranjera (US\$)	57	1,59%	4.741.801,24	2,01%
Bs C.M.V.	0	0,00%	0,00	0,00%
U.F.V.	0	0,00%	0,00	0,00%

### 3. Distribución de la cartera por Concentración

RUBROS	31/12/2022 - T/C 6.86			
	NUMERO	%	MONTO	%
<b>SALDO DEL CRÉDITO</b>				
<= US\$ 100.00	10	0,28%	3.024,74	0,00%
US\$ 100.01 - US\$ 300.00	41	1,14%	59.328,55	0,03%
US\$ 300.01 - US\$ 500.00	57	1,59%	160.958,23	0,07%
US\$ 500.01 - US\$ 1,000.00	187	5,20%	967.638,91	0,41%
US\$ 1,000.01 - US\$ 5,000.00	1490	41,43%	29.386.812,89	12,48%
US\$ 5,000.01 - US\$ 10,000.00	1134	31,54%	57.366.756,03	24,35%
US\$ 10,000.01 - US\$ 30,000.00	463	12,88%	52.221.441,79	22,17%
>= US\$ 30,000.01	214	5,95%	95.395.956,87	40,50%

### 4. Distribución por plazo

RUBROS	31/12/2022 - T/C 6.86			
	NUMERO	%	MONTO	%
<b>PLAZO CONTRATADO</b>				
<= 12 Meses	14	0,39%	83.199,44	0,04%
13 Meses - 36 Meses	450	12,51%	5.171.041,52	2,20%
37 Meses - 60 Meses	1423	39,57%	48.071.825,48	20,41%
>= 61 Meses	1709	47,53%	182.235.851,58	77,36%

### 7.3. AHORRO

La Cooperativa cuenta con 40.867 depositantes entre clientes y asociados, monto que se mantiene estable en el último trienio, medido por captaciones en caja de ahorro y DPF. Contamos con clientela meta definida y conocimientos del perfil del cliente.

RUBROS	31/12/2022 - T/C 6.86			
	NUMERO	%	MONTO	%
<b>TIPO DE CLIENTE</b>				
Socios	40201	98,37%	91.417.305,39	99,77%
Clientes	666	1,63%	212.005,55	0,23%

### 7.4. CRECIMIENTO FINANCIERO E INDICADORES

- Los excedentes obtenidos en la gestión alcanzaron la suma de Bs 716.497.-
- El Total Activo tuvo un crecimiento en la gestión 2022 a Bs 323.093.942.- de Bs 290.281.175.- respecto a la gestión 2021.
- El capital social tuvo un incremento en la gestión 2022 a Bs 19.611.800.- de Bs 18.679.200.- respecto a la gestión 2021.
- La cartera neta tuvo un incremento en la gestión 2022 a Bs 238.702.957.- de Bs 224.485.473.- respecto a la gestión 2021.
- Índice de mora que se alcanzó al 31 de diciembre de 2022 es de 3,72%
- La Estructura del activo se encuentra en un porcentaje del 73,88% (Cartera neta/Total Activos)
- La cooperativa cuenta con buena liquidez concluyendo con un 50,98% indicador que muestra la capacidad para responder a retiros de depósitos y financiamientos de corto plazo.
- El CAP al 31 de diciembre de 2022 concluyo en 17,35%.
- El índice de rentabilidad sobre el activo ROA es de 0,23% lo cual representa una tasa importante de ganancia sobre el total de activos de la cooperativa.
- El índice de rentabilidad sobre el patrimonio ROE es de 1,56% lo cual representa una tasa importante de ganancia sobre el patrimonio.
- El índice de la eficiencia administrativa es de 7,62% mismo que muestra la proporción de gastos de administración de la cooperativa con respecto al activo.

Es cuanto se tiene a bien informar para conocimiento de nuestros socios y socias que la cooperativa está cumpliendo con la implementación de la responsabilidad Social Empresarial sin poner en riesgo las utilidades de la Gestión.