RSE

Responsabilidad Social Empresarial

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

EDUCADORES GRAN CHACO R.L.

Orgullo Chaqueño

CALIFICACIÓN DESEMPEÑO DE RSE GESTIÓN – 2020

CONSULTORA GUIARSE S.R.L.

Elaborado por: Lic. Américo Arias C.

Código: CA-RSE-EGC-20

Yacuiba, junio 2021

guiaRSE S.R.L. Desarrollamos Empresas

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2020 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "EDUCADORES GRAN CHACO" R.L.

CONTENIDO

I. ANTECEDENTES 2

II. CONTEXTO INSTITUCIONAL 3

1. Objetivos de la cooperativa 4

2. Valores Corporativos 5

3. Principios Cooperativos 6

III. MÓDELO DE CALIFICACIÓN 7

IV. CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO DE RSE 10

1. Evolución de las Prácticas- Distribución de las prácticas seleccionadas 12

2. Indicadores seleccionados en cada etapa 13

3. Rendimiento de las Dimensiones 14

4. Rendimiento de los Temas 15

V. RENDIMIENTO DE LAS DIMENSIONES 16

DIMENSIÓN: VISIÓN Y ESTRATÉGIA 16

DIMENSIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN 19

DIMENSIÓN: SOCIAL 25

DIMENSIÓN: AMBIENTAL 32

ALINEAJE DE INDICADORES 36

ANEXO 2 37

I. ANTECEDENTES

A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. La RSE se está convirtiendo en uno de los mayores retos que deben enfrentar los sectores privado, público y la sociedad civil. Esto sustentado en las siguientes razones:

- La creciente participación empresarial: Ante el incremento de las privatizaciones a nivel mundial, y la reducción de la participación gubernamental como única instancia para asegurar el bienestar social, las empresas se enfrentan a un mayor nivel de impacto de responsabilidad social.
- La Globalización: El fenómeno de la globalización alcanza a todos los países y sus empresas, sin importar que estén listos o no para asumir los desafíos que la misma implica.
- La Complejidad y los riesgos: La gradual importancia de las expectativas sociales con respecto a las empresas, sitúa el tema de la competitividad en una posición y nivel bastante complejos.
- Cumplimiento normativo: No menos importante, a través de la Ley de Servicios Financieros Nº 393 conmina a todas las Instituciones de Intermediación Financiera, a la planificación, implementación, control, mejora continua y reporte de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social.

El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera, el manejo transparente de su economía y con su impacto sobre el medio ambiente se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz. En parte, esto es reflejo del creciente reconocimiento de la necesidad de asegurar ecosistemas saludables, equidad social y buena gobernanza de las organizaciones. En el largo plazo, todas las actividades de las organizaciones dependen de la salud de los ecosistemas mundiales. Las organizaciones están sometidas a un escrutinio cada vez mayor por parte de sus diversas partes interesadas. Tanto la percepción que se tenga acerca del desempeño de una organización en materia de responsabilidad social, como su desempeño real pueden influir, entre otras cosas en:

- su ventaja competitiva;
- su reputación;
- su capacidad para atraer y retener a trabajadores o miembros de la organización, clientes o usuarios;

- mantener la motivación, compromiso y productividad de los empleados;
- la percepción de los inversionistas, propietarios, donantes, patrocinadores y la comunidad financiera, y
- sus relaciones con empresas, gobiernos, medios de comunicación, proveedores, organizaciones pares, clientes y la comunidad donde opera.

II. CONTEXTO INSTITUCIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "EDUCADORES GRAN CHACO" R.L., es una sociedad de responsabilidad limitada cuya constitución social, obtención de personería jurídica y estructura orgánica están normadas a la ley Nº393 de servicios financieros y la Ley Nº356 General de Cooperativas.

La Cooperativa fue fundada el 1º de febrero de 1967 en la ciudad de Villa Montes por un grupo de destacados maestros rurales de esa región, inicialmente como una Cooperativa cerrada, en base a la sección de ahorro, préstamo y consumo que dependía de la organización sindical de este sector.

En el año 1969 se decide convertirla en Cooperativa de vínculo abierto, a fin de posibilitar la participación de los maestros del área urbana.

En 1970 se decide definitivamente abrir las puertas de la Cooperativa a todos los sectores sociales, sin limitación.

En toda su vida la Cooperativa ha tenido una activa e importante participación en los aspectos sociales y económicos de la población, particularmente en el tema de financiamiento para vivienda, provisión de artículos de consumo familiar, salud y en cierta manera hasta en el financiamiento para actividades agrícolas.

El 4 de agosto del año 1999 se inaugura su primera Agencia Urbana en la populosa zona norte de la ciudad de Yacuiba, en un edificio propio.

En abril de 2000 como un hecho altamente significativo la Cooperativa logra la Licencia de Funcionamiento de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, convirtiéndose de esta manera en una Cooperativa Abierta y consiguientemente bajo fiscalización de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actualmente Autoridad de Fiscalización del Sistema Financiero (ASFI).

Qué busca lograr la siguiente Misión y Visión;

Visión

"Ser la mejor y la más grande Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta de la Región Autónoma del Gran Chaco, la más sólida, estable y confiable"

Misión

"Contribuir a elevar el nivel económico y social de nuestros socios, clientes, usuarios, y otros grupos de interés relacionados a la Cooperativa, mediante la prestación de servicios financieros y medios de pago, de forma eficiente, justa y oportuna, ampliando nuestra cobertura de servicios y promoviendo la inclusión social"

1. **<u>Objetivos de la cooperativa</u>**

Los objetivos que busca la Cooperativa son los siguientes:

Contribuir al mejoramiento social y económico de sus asociados, fomentando el ahorro, la solidaridad y la ayuda mutua mediante el aporte de esfuerzos y recursos económicos. Asimismo, promover la aplicación de elementos técnicos innovativos para el desarrollo de la actividad financiera, conforme al marco legal previsto para las cooperativas por la Ley Nº 393 de Servicios Financieros.

La Cooperativa realizará sus actividades sociales y económicas y los actos que realice, en pro de sus objetivos, sobre la base de sus objetivos generales del cooperativismo y en particular, de los principios aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito como son:

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

- ✓ Educación social, cooperativa y técnica permanente para asociados, dirigentes y administradores de la cooperativa.
- ✓ Integración económica y social del sector cooperativo
- ✓ Responsabilidad social

Para cumplir el cumplimiento del objetivo generar indicado, la cooperativa puede desarrollar las siguientes actividades:

- ✓ Fomentar el ahorro mediante operaciones permitidas por la Ley Nº 393 de Servicios Financieros y sus normas reglamentarias conexas.
- ✓ Recibir, mantener y utilizar ahorros en depósitos en las diferentes modalidades y dentro de los niveles permitidos por la Ley, de acuerdo con la reglamentación por la Cooperativa.
- ✓ Otorgar a sus socios préstamos el dinero, en forma individual o colectiva y preferentemente, para financiar actividades productivas, de comercio y servicios, de mejoramiento personal o familiar para satisfacer necesidades básicas según reglamentos aprobados por el Consejo de Administración.
- ✓ Movilizar recursos financieros y realizar las actividades autorizadas por la ley con miras de facilitar el cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ Desarrollar de modo permanente actividades de educación cooperativa, social y técnica para la formación, instrucción y capacitación de los asociados, sus consejeros y empleados.
- ✓ Gestionar y obtener créditos de entidades nacionales y extranjeras para invertirlos directamente en actividades y objetivos de la cooperativa.
- ✓ Previa autorización de la ASFI buscar la integración con otras cooperativas de su clase a nivel local, regional, departamental o nacional, con el propósito de ofrecer mayores servicios o mejoras establecidos

2. <u>Valores Corporativos</u>

Los valores declarados de la cooperativa incluyen:

Valores

- ✓ Responsabilidad y Prudencia
- ✓ Honestidad y Transparencia
- ✓ Eficacia y Eficiencia
- ✓ Ética y Lealtad
- ✓ Creatividad, Innovación e Iniciativa
- ✓ Difusión y Práctica de los Principios Cooperativos
- ✓ Práctica de la Disciplina Financiera

3. Principios Cooperativos

Los principios cooperativos con los cuales la Cooperativa rige su accionar son los siguientes:

- ✓ *Principio de observancia de normas*. Las normas que contribuyen a mantener los Principios y Valores éticos, como guía para las actividades que la Cooperativa desarrolla en su labor de prestador de un servicio de interés general, con base en el cumplimiento de las normas legales.
- ✓ *Principios de las sanas Prácticas*. Las sanas prácticas guardan relación con el cumplimiento de las normas legales, el manejo prudente de los activos y la confianza del público, Y el desarrollo de las operaciones de la Cooperativa dentro de márgenes de riesgos aceptables.
- ✓ *Principio de contabilidad*. Las operaciones que se celebren en la Cooperativa deben cumplir con los trámites previstos en los manuales, estar debidamente registradas y documentadas, debiéndose conservar el soporte de los documentos y archivos por el término fijados en la ley.
- ✓ *Principios de buen cuidado e información*. Todos los empleados de la Cooperativa deben ejercer sus funciones con responsabilidad, sentido común y prudencia, teniendo cuidado en la protección de los activos que la Cooperativa posee o los que administra de terceros. Así mismo deben informar oportunamente al superior jerárquico, los hechos o problemas que dificulten las actividades o representen riesgo para la entidad.
- ✓ *Principios de consulta y actualización*. Este Código se complementa con otros códigos, manuales, políticas, programas y procesos operativos específicos, tales como reglamento interno de trabajo, Manual de Políticas y procedimientos de la Información y todos aquellos manuales, circulares o instructivos que adopte la Cooperativa, cuyo cumplimiento es igual obligatorio. Es función de cada uno de los obligados a cumplir este código, consultar y mantenerse actualizado en las normas vigentes internas.

III. MÓDELO DE CALIFICACIÓN

La consultora GuiaRSE SR.L. desarrolla su modelo de calificación basado en tres herramientas de desarrollo estratégico para el Sistema de Gestión de RSE.
Están son; NB/ISO 26000, Ley 393 para su reglamento de RSE (Anexo 2; Anexos 2a y 2b) y finalmente los Indicadores ETHOS en su versión 3.1 emitido el 2020.

NB/ISO 26000

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

Esta Norma Internacional pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones del sector privado, público y sin fines de lucro, con independencia de que sean grandes o pequeñas y estén operando en países desarrollados o en países en desarrollo. Pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionadas con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

LEY 393 DE SERVICIOS FINANCIEROS

Considerando exclusivamente el Cap. II *Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial*, que establece las disposiciones con que las Entidades de Intermediación Financiera deben cumplir con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

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

Es importante indicar en esta parte, que los indicadores empleados para la calificación (ETHOS) se encuentran alineados con las matrices de impactos de RSE y Función Social, estos son; el Anexo 2 de la normativa de RSE y para la Función Social los Anexos 2a y 2b. De esta manera damos complimiento al Artículo 8 de la reglamentación de RSE, la que procedemos a citar: "*La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE, realizada por una empresa especializada que cuente con una*

metodología que mínimamente considere los indicadores establecidos en el Anexo 2 del presente Reglamento".

ETHOS Versión 3.3

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

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

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

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

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

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

Dimensión: Visión Estratégica

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

Dimensión: Gobierno Corporativo y Gestión

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

Dimensión: Social

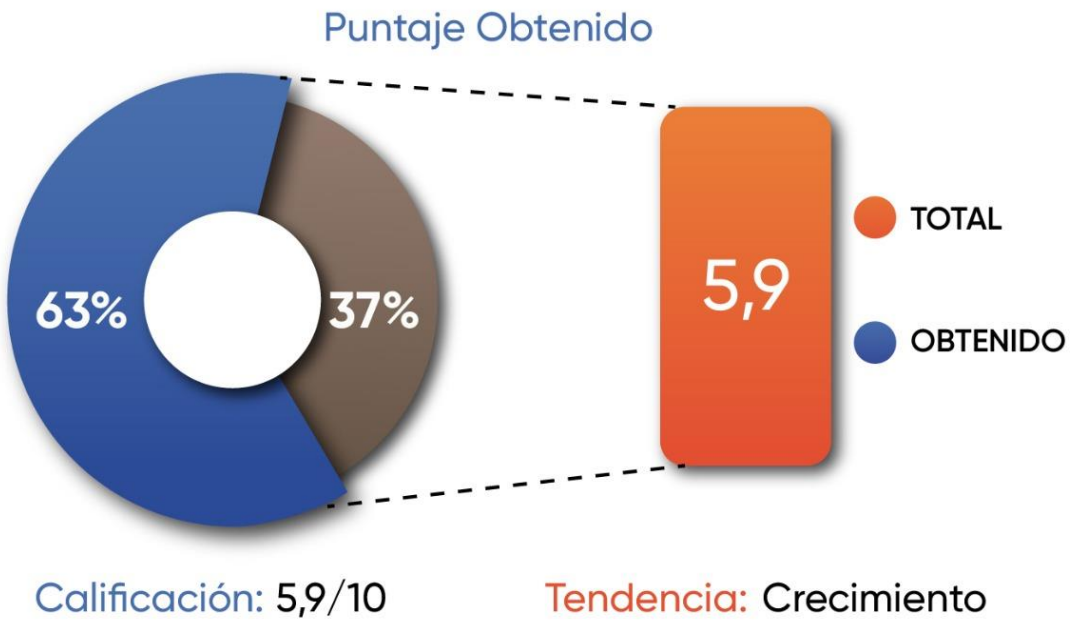
- Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH- 20
- Promoción de la diversidad y la equidad- 23
- Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)- 24
- Remuneración y beneficios- 26
- Compromiso con el desarrollo profesional- 27
- Relacionamiento con el consumidor-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

Dimensión: Ambiental

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

IV. CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO DE RSE

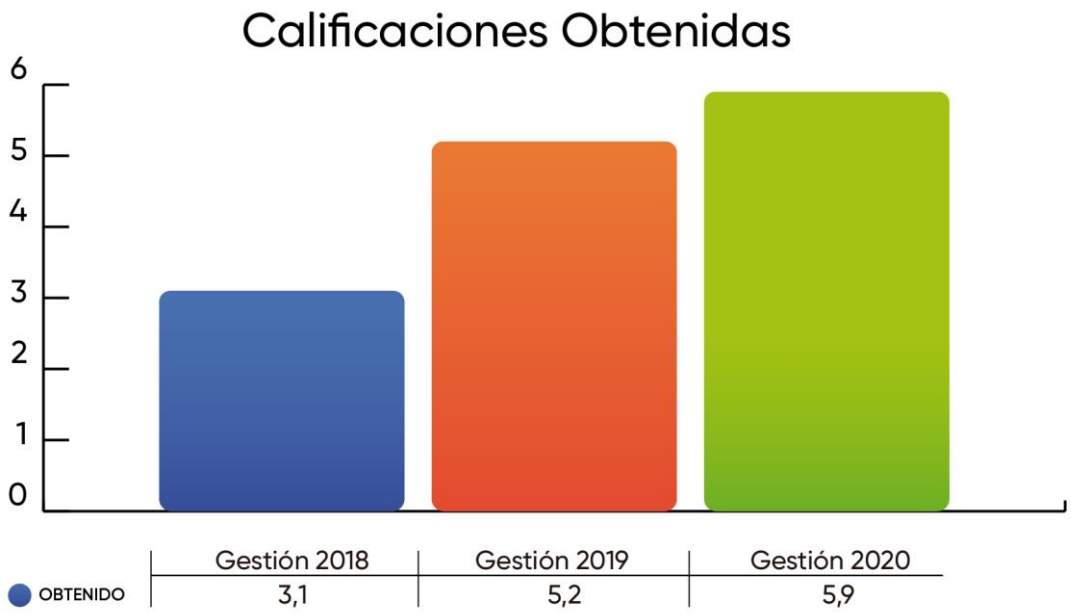
Una vez administrado el instrumento de evaluación, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Educadores Gran Chaco" R.L., obtuvo la **calificación de 5,9** del desempeño general de su Sistema de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2020. Este grado se calcula por el promedio ponderado de su grado de indicadores.



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta EDUCADORES GRAN CHACO R.L., va consolidando un sistema de gestión de RSE efectivo, la implementación de sus acciones mantiene concordancia con la estrategia empresarial y a su vez con la planificación estratégica de RSE.

Sin embargo, se observa con parsimonioso crecimiento durante la gestión 2020, esto se debe principalmente a la crisis sanitaria que aún continuamos sobrellevando, recordemos que tuvimos que guardar una cuarentena rígida por varios meses, en todo el territorio nacional, lo que afectó directamente en el cumplimiento de sus objetivos trasados y de sus presupuestos determinados. Pese a la situación pudieron lograr un significativo crecimiento de la gestión de RSE.

Gráfico 1



Pese a la dificultad económica y social, se puede evidenciar un crecimiento del sistema de gestión de RSE desde el año 2018 (gráfico 1).

Es importante que su comité de Educación y RSE, deban analizar los puntajes más bajos, para ser entendidos como una oportunidad de mejora, éste programa de acción le debe permitir un crecimiento exponencial de su sistema.

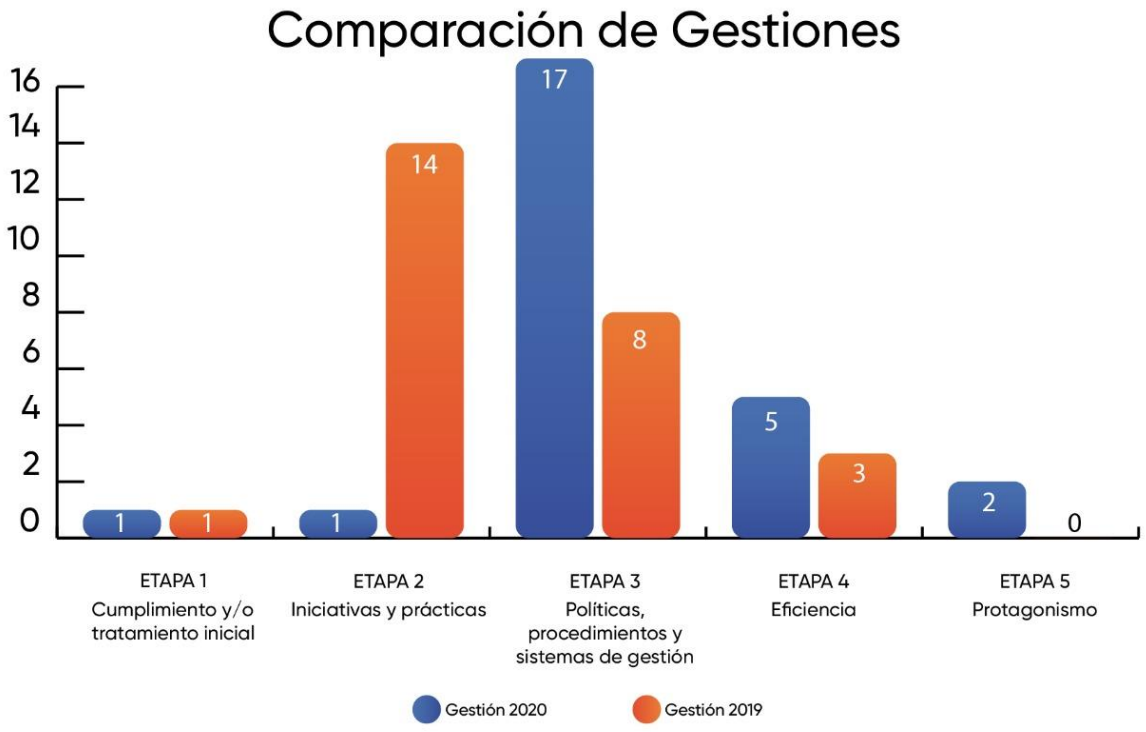
1. Evolución de las Prácticas- Distribución de las prácticas seleccionadas

Las prácticas de negocios se organizan en etapas de madurez que van desde 1 hasta 5. El siguiente cuadro (gráfico 2) muestra los 26 indicadores que fueron seleccionados en cada etapa de evaluación.

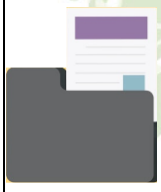
Gráfico 2

Realizamos la comparación con los datos obtenidos durante la gestión 2019 (ver gráfico 3), se puede observar un sustantivo crecimiento en las etapas de madurez del sistema de gestión.

Gráfico 3



2. Indicadores seleccionados en cada etapa

	ETAPA 1 **CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL** En relación con el tema, la empresa cumple con la legislación, cuando es pertinente, y/o trata el tema de una manera incipiente.	- Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático- 37
	ETAPA 2 **INICIATIVAS Y PRÁCTICAS** En relación con el tema, la empresa desarrolla iniciativas e implementa las prácticas actuales.	- Sistemas de gestión ambiental- 39
	**ETAPA 3** **POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN** En relación con el tema, la empresa adopta políticas formalizadas e implementa procesos de promoción de valores.	- Estrategias para la sustentabilidad- 01 - Modelo de negocios- 03 - Código de conducta- 04 - Participación de las partes interesadas- 07 - Participación en el desarrollo de políticas públicas- 14 - Sistema de gestión de proveedores- 17 - Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos- 18 - Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH- 20 - Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)- 24 - Compromiso con el desarrollo profesional- 27 - Relacionamiento con el consumidor- 31 - Impacto derivado del uso de productos y servicios- 32 - Gestión de impactos de la empresa en la comunidad- 34 - Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales- 35 - Apoyo y desarrollo de proveedores- 36 - Uso sustentable de recursos: materiales- 41 - Uso sustentable de recursos: Agua- 42
	ETAPA 4 **EFICIENCIA** En relación con el tema, la empresa mide los beneficios de su gestión y los considera en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos (incluida la cadena de valor).	- Propuesta de valor- 02 - Gobierno Corporativo (empresas con capital abierto)- 05 - Reportes de sustentabilidad y reportes integrados- 09 - Promoción de la diversidad y la equidad- 23 - Uso sustentable de recursos: Energía- 43

	ETAPA 5 **PROTAGONISMO** En relación con el tema, la empresa se constituye en un referente influenciador para sus partes interesadas, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la RSE en la sociedad y la comunidad.	- Prácticas anticorrupción- 12 - Remuneración y beneficios- 26

3. Rendimiento de las Dimensiones

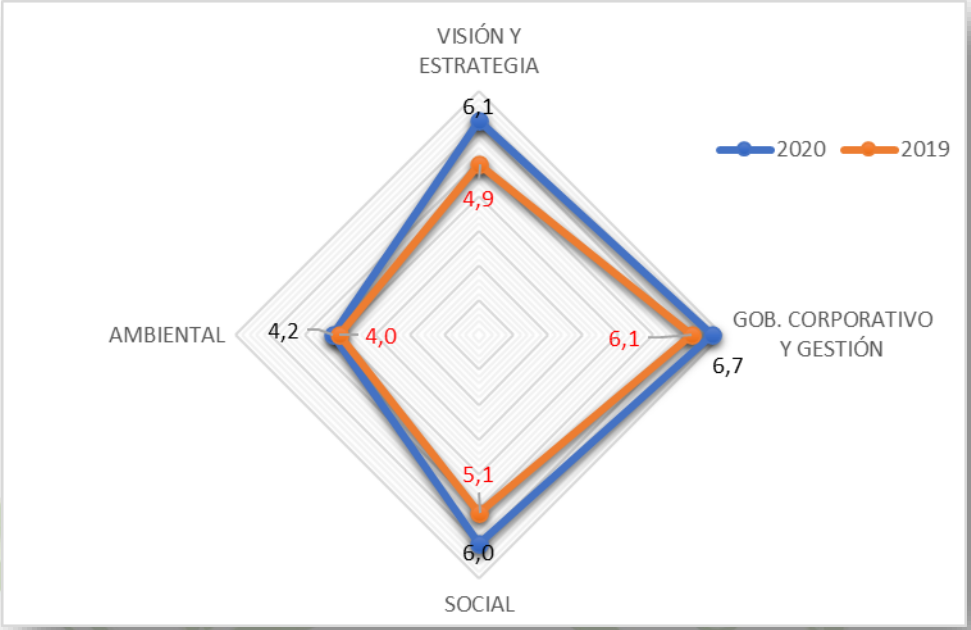
El grado de cada Dimensión se calcula por medio del promedio ponderado de los grados de los indicadores de ese nivel. Presentamos como comparación el puntaje promedio de empresas que respondieron a la misma selección de indicadores.

El gráfico 4, nos indica el desempeño individual por cada una de las dimensiones, siendo la dimensión de **visión estratégica** y el de **Gobierno Corporativo y Gestión**; donde concentran las mayores acciones que la Cooperativa ha desarrollado.

Los puntajes obtenidos en todas las dimensiones, si los comparamos con el desempeño (la media) de la pasada gestión (2019), nos brinda un panorama sobre la situación actual en materia del desempeño del desempeño de RSE, como nos indica el gráfico 5.

Gráfico 4

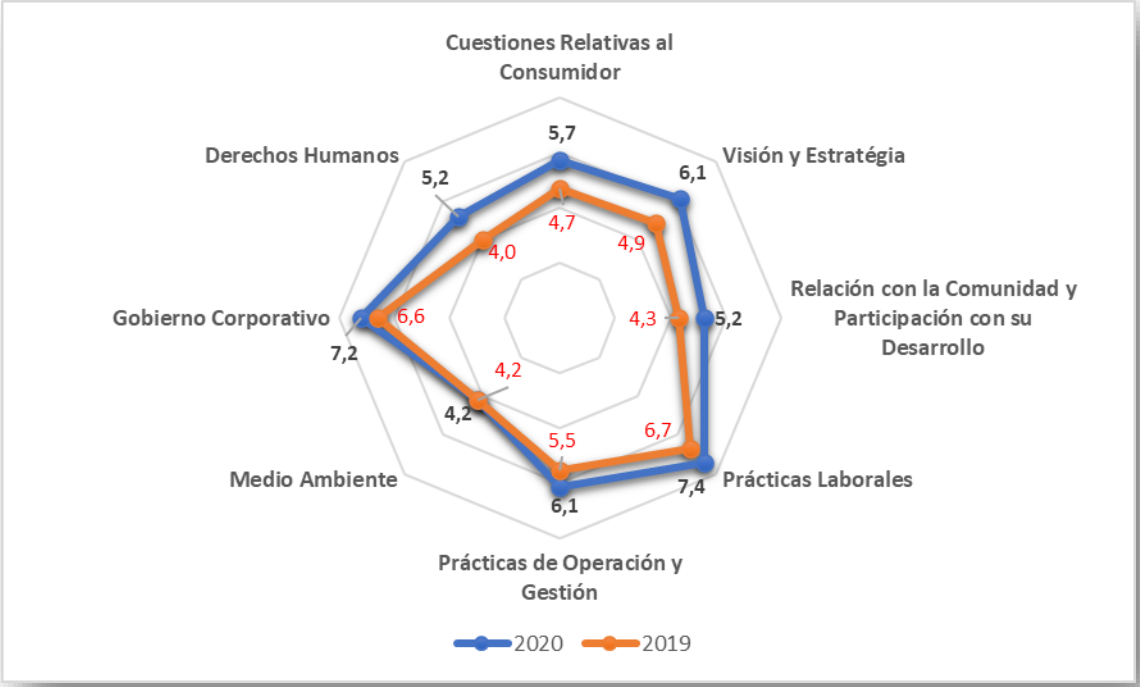
Gráfico 5



4. Rendimiento de los Temas

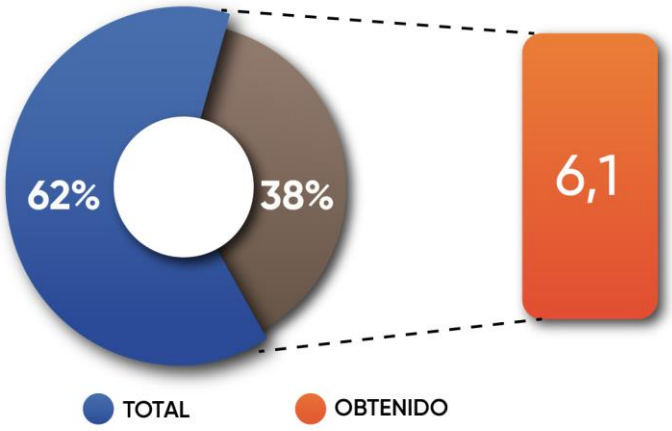
El grado de cada Tema se calcula por medio del promedio ponderado de los grados de los indicadores de ese nivel. Presentamos como comparación el puntaje promedio de la pasada gestión, con la misma selección de indicadores (gráfico 6).

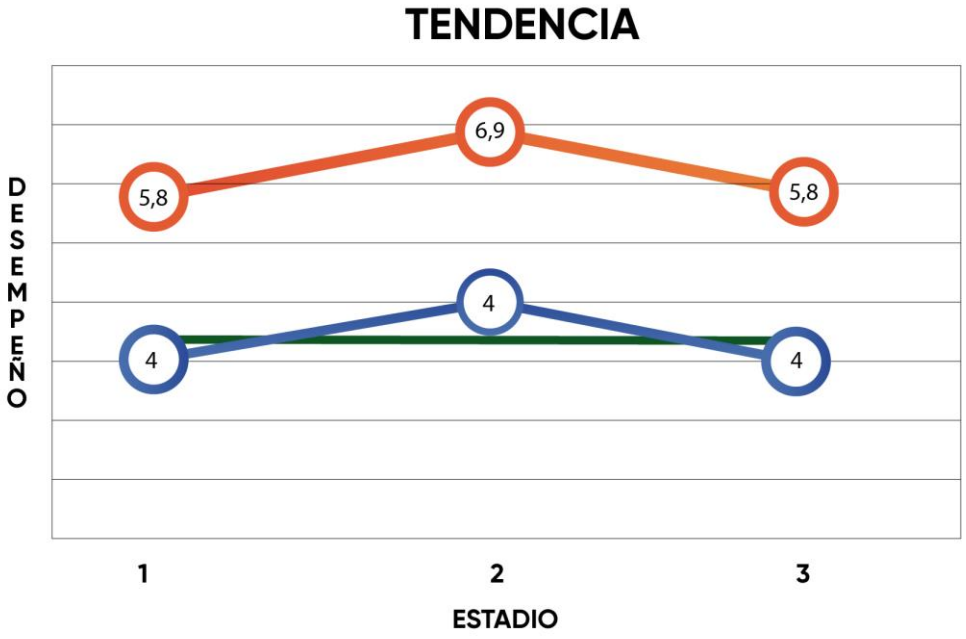
Gráfico 6



V. RENDIMIENTO DE LAS DIMENSIONES

DIMENSIÓN: VISIÓN Y ESTRATÉGIA





INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Estrategias para la sustentabilidad	3	5,8
Propuesta de Valor	4	6,9
Modelo de Negocios	3	5,8

- **Estrategias para la sustentabilidad.** Se trata de la incorporación, tanto en las estrategias como en la planificación, de aspectos relacionados a la RSE/sustentabilidad. A continuación, sugeriremos algunas actividades que podrán mejorar el desempeño de su sistema de Gestión en RSE[1].
  - La Cooperativa, debe incluir intereses de otros públicos, además de los accionistas y clientes, en su planeamiento estratégico.
  - La cooperativa, debe realizar estudios de impacto socioambiental y los considera en su planeamiento estratégico.
  - La cooperativa, debe identificar riesgos estratégicos, financieros, regulatorios, reputacionales y operacionales relacionados a sus impactos socioambientales de corto y mediano plazo.
  - Incluir la responsabilidad social como un elemento clave de la estrategia de la organización, mediante su integración en sistemas, políticas, procesos y comportamiento para la toma de decisiones.
  - Convertir las prioridades de acción sobre materias fundamentales y los asuntos en objetivos alcanzables de la organización con estrategias, procesos y tiempos definidos. Los objetivos deberían ser específicos y medibles o verificables. Los aportes de las partes interesadas pueden constituir una valiosa ayuda en este proceso. Los planes detallados para el logro de objetivos, incluidas las responsabilidades, los plazos, los presupuestos y los efectos en otras actividades de la organización, deberían ser un elemento importante para el establecimiento de los objetivos y las estrategias para su logro.

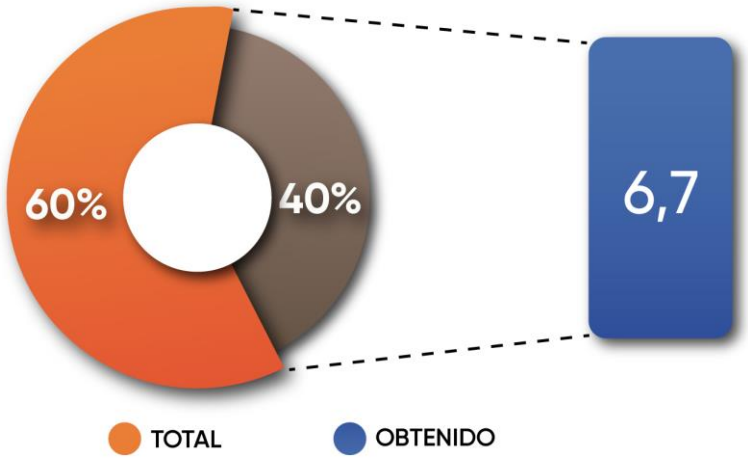
- **Propuesta de valor.** Se trata de incorporar la RSE/ Sustentabilidad como diferencial competitivo de la empresa, o sea como un atributo que esté presente en los productos y/o servicios ofrecidos, que los torne únicos y superiores a aquellos producidos por sus principales competidores.
  - La cooperativa, debe identificar las necesidades de sus consumidores/ clientes con relación a aspectos socioambientales en sus productos o servicios.
  - El reposicionamiento y promoción de nuevos productos y servicios incluye las necesidades de sus consumidores/ clientes con relación a aspectos socioambientales (cuestiones ambientales como eco eficiencia, o aspectos sociales como valoración de la diversidad).
  - El reposicionamiento y promoción de nuevos productos incluye otros atributos de sustentabilidad.

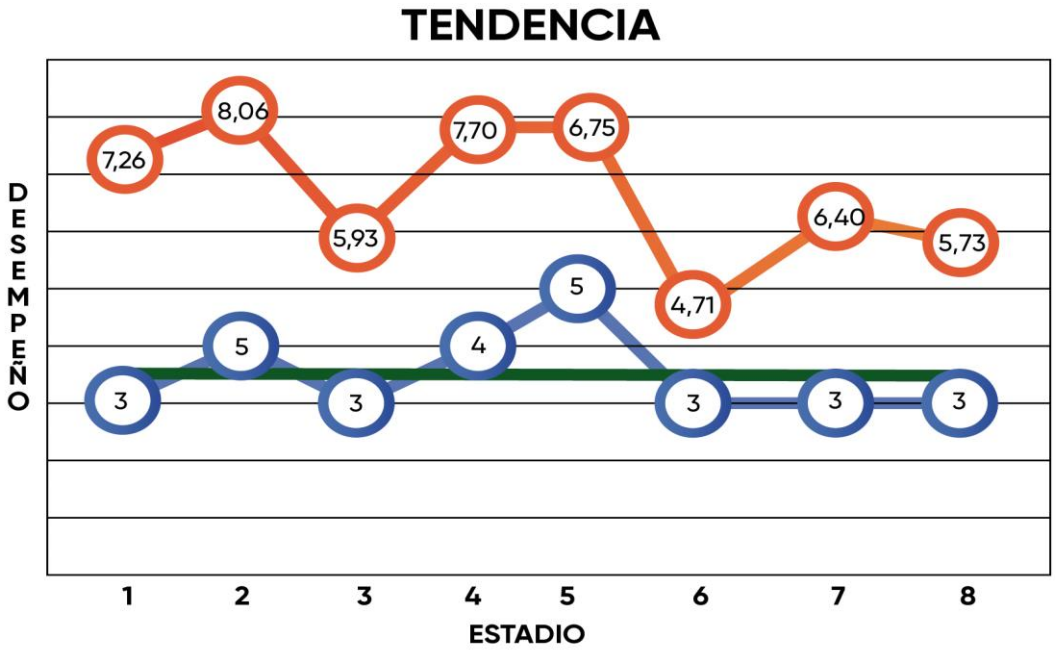
[1] A partir de este momento y por una convención de mejor entendimiento, las actividades sugeridas por indicador serán descritas en color azul y las sugerencias provenientes de la NB/ ISO 26000 será descrita en verde.

- Publicar o dar a conocer las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

- **Modelo de negocios.** Se trata de la integración de los atributos de sustentabilidad en los procesos de gestión de empresa y en su modelo de negocios. Esta acción no se restringe sólo a la selección de insumos, sino también a la medida en que los incluye en la cadena de valor con vistas a promover la conciliación del lucro con la generación de valor para la comunidad.
  - La cooperativa, debe dar preferencia a la compra de insumos y/o servicios socialmente responsables.
  - La cooperativa, debe realizar un análisis del ciclo de vida de sus productos y servicios.
  - La cooperativa, debe poseer un mapeo de sus impactos socioambientales considerando su cadena de suministro.
  - La cooperativa, debe considerar de manera sistemática las tendencias vinculadas a la sustentabilidad que pueden redefinir su mercado o modelo de negocios.

DIMENSIÓN: GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN





INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Código de conducta	3	7,26
Gobernabilidad corporativa	4	8,06
Dialogo y compromiso con los públicos estratégicos/ partes interesadas	3	5,93
Reporte de sustentabilidad y reportes integrados	4	7,70
Prácticas anticorrupción	5	7,75
Participación en el desarrollo de políticas públicas	3	4,71
Sistema de gestión de proveedores	3	6,40
Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos	3	5,73

Gobierno Corporativo y Conducta

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

- **Código de conducta.** Reúne las normas de comportamiento adoptadas por la empresa. Debe ser formalizadas y difundidas en su esfera de influencia. Cumplimiento promueve y consolida un posicionamiento ético.
  - La cooperativa extiende su código a la cadena de suministro.
  - La cooperativa verifica y controla el cumplimiento del código de conducta en su cadena de suministro.
  - El fomento y la promoción del cumplimiento de sus normas de comportamiento ético.
  - La prevención o resolución de conflictos de interés en toda la organización que, si no, podrían conducir a un comportamiento no ético;
  - El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos de supervisión y controles para hacer seguimiento, apoyar y reforzar el comportamiento ético;
  - El establecimiento y el mantenimiento de mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos no éticos sin miedo a represalias;

- **Gobernabilidad corporativa.** Sistema de toma de decisiones para la consecución de los objetivos organizacionales, en coherencia con los principios de RSE/ Sustentabilidad.
  - La cooperativa divulga reportes según la normativa con demostración del flujo de caja auditada por empresa independiente.
  - La cooperativa, debe contar con iniciativas de diálogo y participación de las partes interesadas (como público interno, gobierno, accionistas, ONGs, instituciones financieras, entre otros).
  - La cooperativa, debe contar con evidencias que avalan los impactos sociales y ambientales en el proceso de toma de decisión.
  - La cooperativa cuenta con prácticas formales de relacionamiento con asociados y los influencia en su gestión para alinearlos al desarrollo sustentable.
    Existen dispositivos que garantizan el tratamiento justo y equitativo de los socios y mecanismos de resolución de conflictos societarios.

- **Dialogo y compromiso con los públicos estratégicos/ partes interesadas.** Proceso que comprende la identificación de las partes interesadas, establecer con ellas un diálogo que contribuya a facilitar su participación en el proceso de mejora de la conducta de la empresa.
  - La cooperativa, debe contar con un proceso de diálogo y compromiso con partes interesadas que comprende uno o varios públicos de interés, el cual es monitoreado por indicadores clave de desempeño. (KPIs).
  - La cooperativa, debe realizar una priorización de las principales partes interesadas.
  - La cooperativa, debe desarrollar y planificar el diálogo y participación con una o más partes interesadas.
  - Los resultados del diálogo y participación con uno o más públicos de interés son analizados en forma sistemática, interpretados y comunicados a la alta administración.
  - La cooperativa, debe tener iniciativas de participación de partes interesadas en algunas áreas o unidades operacionales, aunque sin que constituya una práctica corporativa corriente.
  - Incrementar el entendimiento por parte de la organización de las consecuencias probables que sus decisiones y actividades puedan tener en determinadas partes interesadas;
  - Determinar la mejor manera de incrementar los impactos beneficiosos que generan las decisiones y actividades de la organización y determinar cómo disminuir cualquier impacto negativo;
  - Determinar si las declaraciones de la organización respecto de su responsabilidad social se perciben como creíbles;
  - Ayudar a la organización a revisar su desempeño, con el fin de mejorar;
  - Reconciliar los conflictos que impliquen sus propios intereses, los de sus partes interesadas y las expectativas de la sociedad como un todo;

<u>Rendición de cuentas</u>

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

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

- La cooperativa, debe contar con un proceso de diálogo y participación del público interno y externo en la definición de los temas que deben ser abordados en su relato de sustentabilidad.
- La cooperativa, debe poseer un proceso formal de recolección de datos que es alimentado por las diversas áreas.
- La cooperativa, debe incentivar a su cadena de valor para que los proveedores elaboren reportes de sustentabilidad.
- Reuniones y conversaciones con partes interesadas;
- Comunicación con partes interesadas en asuntos específicos o proyectos de responsabilidad social. Cuando sea posible y adecuado, dicha comunicación debería involucrar el diálogo con las partes interesadas;
- Comunicación entre la dirección y empleados o miembros de la organización para elevar la toma de conciencia general y el apoyo a la responsabilidad social y las actividades relacionadas. Dicha comunicación generalmente es más eficaz cuando incluye diálogo;
- Actividades en equipo enfocadas a la integración de la responsabilidad social en toda la organización;

Prácticas anticorrupción

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

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

Participación Política Responsable

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

- **Participación en el desarrollo de políticas públicas.** Es fundamental que la empresa y la sociedad, participen en el proceso de elaboración e implementación de políticas públicas y que acompañen de cerca la conducción de esos procesos por parte del poder público.
  - La cooperativa, debe participar regularmente de iniciativas del poder público, sea en la esfera nacional, provincial o nacional.
  - La cooperativa, debe promover la transparencia a su actuación junto al poder público.
  - Formar a sus empleados y representantes e incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés;
  - Ser transparente en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política;
  - Establecer e implementar políticas y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización;

Sistemas de Gestión

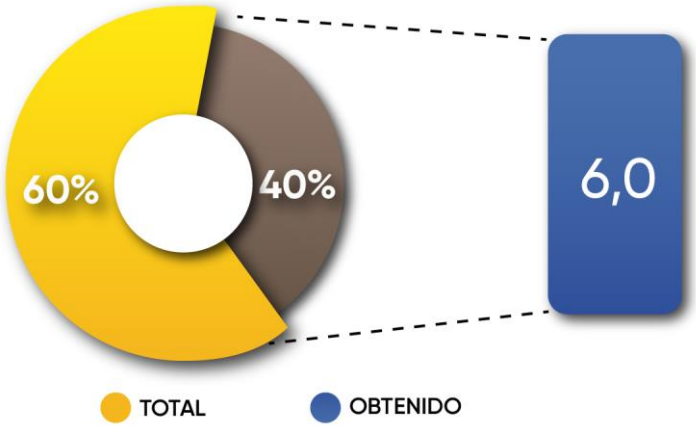
Los sistemas de gestión apoyan a la empresa en lo que se refiere a la administración y al control de actividades que realizan día a día.

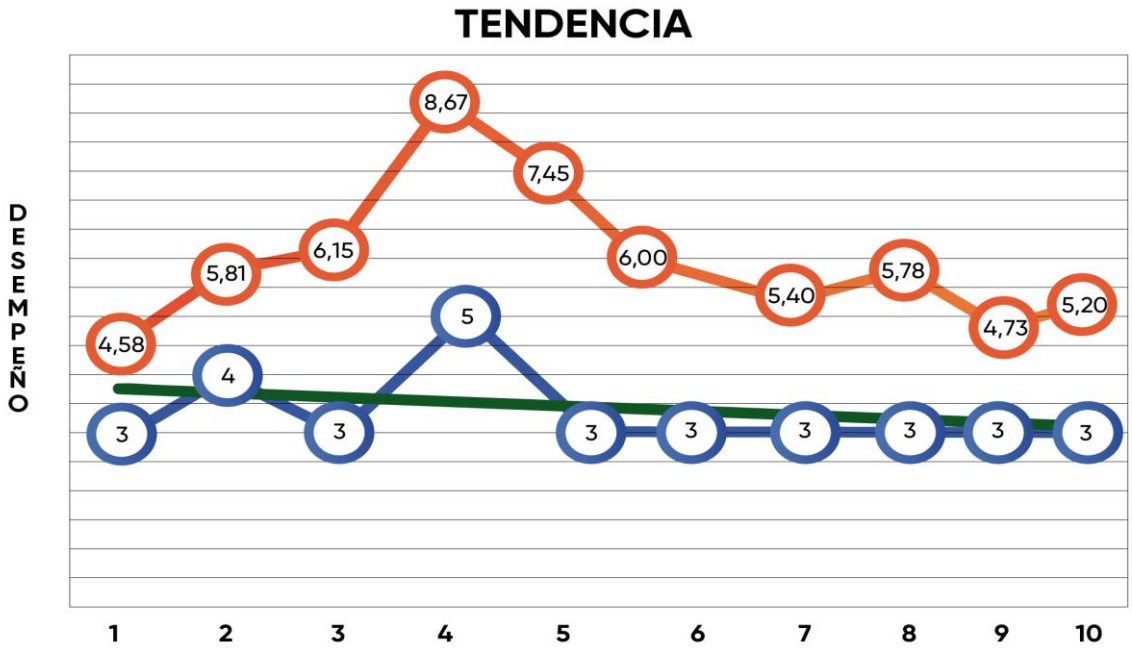
- **Sistema de gestión de proveedores.** El sistema de Gestión de Proveedores consiste en un conjunto de mecanismos establecidos por la empresa para asegurar que el comportamiento de sus proveedores esté alineado a sus principios de RSE/ Sustentabilidad.
  - La cooperativa, debe contar con un mapeo de sus proveedores, conociendo los más críticos
  - La cooperativa, debe contar con cláusulas socioambientales en los contratos con proveedores.
  - La cooperativa realiza auditorías socioambientales de sus proveedores.
  - La cooperativa cuenta con uno o más indicadores clave de desempeño sobre su gestión de proveedores

- Integrar en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales y de igualdad de género, y de salud y seguridad, para mejorar la coherencia con los objetivos de responsabilidad social;
- Animar a otras organizaciones a que adopten políticas similares, sin involucrarse en una conducta anti competencia al hacerlo;

- **Mapeo de los impactos de la operación y gestión de riesgos**. Está dirigido a la adopción de medidas preventivas que mitiguen o reparen los impactos socio ambientales causados, se hace necesaria la implementación de mecanismos que faciliten el conocimiento y ofrezcan un diagnóstico sobre el cual operar.
  - La cooperativa, debe identificar esporádicamente y por indicación de las partes interesadas sus impactos económicos, sociales y ambientales, tomando medidas de remediación
  - La cooperativa, debe evaluar cómo sus actividades pueden impactar en la sociedad en los aspectos económicos, sociales y ambientales.
  - La cooperativa, debe buscar informaciones externas (relevamiento de medios, entre otras) para auxiliar en la identificación de sus impactos.
  - La cooperativa, debe utilizar los resultados de las evaluaciones y el conocimiento sobre el negocio, para la toma de decisión.
  - En caso de necesidad de acciones puntuales, o por presión de las partes interesadas, la cooperativa ejecuta medidas de remediación.

DIMENSIÓN: SOCIAL





INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH	3	4,58
Promoción de la diversidad y la equidad	4	5,81
Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial)	3	6,15
Remuneración y beneficios	5	8,67
Compromiso con el desarrollo profesional	3	7,45
Relacionamiento con el consumidor	3	6,00
Impacto derivado del uso de productos y servicios	3	5,40
Gestión de impactos de la empresa en la comunidad	3	5,78
Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales	3	4,73
Apoyo y desarrollo de proveedores	3	5,20

Derechos Humanos.

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

- **Monitoreo de los impactos de negocio en los DDHH**. Este tipo de monitoreo requiere el conocimiento de los impactos que generan los negocios de la empresa y su relación con las normas de Derechos Humanos.
  - La cooperativa, debe analizar sus impactos potenciales y reales en derechos humanos.
  - La cooperativa, debe evaluar la vulnerabilidad de la comunidad del entorno en derechos humanos.
  - La cooperativa, debe poseer conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa, como, por ejemplo, impactos en la salud y bienestar de empleados, terceros o comunidades vecinas.
  - La cooperativa, debe tratar las cuestiones de los derechos humanos en sus 3 dimensiones: prevenir, respetar y remediar.
  - Medios para evaluar la manera en que las actividades existentes y propuestas podrían afectar a los derechos humanos;
  - Medios para integrar la política de derechos humanos en toda la organización;
  - Medios para registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque, y
  - Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades.

Acciones Afirmativas

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

- **Promoción de la diversidad y la equidad.** La promoción de la equidad y la diversidad en el mundo del trabajo fundamental. Por lo tanto, se debe contar con mecanismos eficaces y adecuados para evitar cualquier tipo de discriminación y promover la diversidad en sus cuadros funcionales.

- La cooperativa, debe promover campañas de concientización interna sobre el tema de diversidad en el lugar de trabajo.
- La cooperativa, debe mapear los procedimientos de reclutamiento, selección y eliminación de cualquier acción contraria a la promoción de la diversidad, inclusive para liberados del sistema penitenciario.
- La cooperativa, debe contar con acciones, e iniciativas puntuales de comunicación antidiscriminación con empleados.
- Facilitar el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible;
- Unir esfuerzos con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento;

Prácticas Laborales

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

- **Relaciones con empleados (efectivos, tercerizados, temporarios o tiempo parcial).** La empresa debe adoptar criterios que orienten la relación de la organización con empleados de diferentes tipos de vínculos laborales.
  - La cooperativa, debe exigir a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.
  - En el caso que la cooperativa tenga conocimiento de faltas en relación a la legislación laboral en su operación o en la de sus contratistas, debe tomar las medidas necesarias para sanearlas.
  - La cooperativa, debe ofrecer un canal de fácil acceso, con mecanismos para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a condiciones de trabajo.

- La cooperativa, debe exigir a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.
- La cooperativa, debe asistir a sus tercerizados en el reconocimiento de las obligaciones laborales por parte de sus contratantes
- No establecer alianzas formales o informales o relaciones contractuales con contrapartes que cometan abusos de los derechos humanos en el contexto de dicha alianza o en la ejecución del trabajo continuado;
- Informarse sobre las condiciones sociales y ambientales en las que se producen los bienes y servicios que adquiere;

Desarrollo humano, beneficios y entrenamiento

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

- **Remuneración y beneficios**. Deben ser implementadas por la empresa políticas de remuneración y beneficios que busquen valorizar las competencias potenciales de sus funcionarios.
  - La cooperativa, debe tener metas para disminuir la variación proporcional entre el mayor y menor salario.
  - La cooperativa, debe verificar la satisfacción de sus empleados con relación a la remuneración y beneficios.
  - La cooperativa, debe considerar el costo de vida local para la definición de la base salarial.
  - Libertad de asociación y reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva
  - Reconocer la importancia del empleo seguro, tanto para los trabajadores individuales, como para la sociedad: valerse de la planificación activa de la fuerza de trabajo para evitar el empleo de trabajadores de manera casual o el excesivo uso de trabajadores de manera temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada;

- **Compromiso con el desarrollo profesional.** La empresa debe invertir en capacitación y desarrollo profesional de los empleados.
  - La cooperativa, debe contratar aprendices siguiendo la legislación específica para ello.
  - La cooperativa, debe ofrecer programas que contribuyen a la erradicación del analfabetismo.

- Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria;
- Asegurar que, cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento.

Cuestiones relativas al consumidor

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

- **Relacionamiento con el consumidor.** La empresa debe promover la calidad de la atención de consumidores y clientes, antes, durante y después de la venta o prestación del servicio. Ella debe implementar también la mejora de la confiabilidad, eficiencia, seguridad de los productos y servicios.
  - La cooperativa, debe contar con un servicio de atención de consumidores/clientes con indicadores que impactan en los procesos de toma de decisión de la empresa.
  - No involucrarse en prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial;
  - Consentir en compartir de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable, como base para una decisión fundamentada por parte del consumidor;

- **Impacto derivado del uso de productos y servicios.** La empresa debe conocer los impactos potenciales de sus productos o servicios y garantizar que sean seguros, y que se utilicen como corresponde. También debe orientar claramente su uso, para proteger sus consumidores y clientes.
  - En situaciones de fallas o peligros imprevistos, la cooperativa debe interrumpir la prestación del servicio rápidamente.
  - La cooperativa, debe dar cuentas con un programa especial que hace foco en la salud y seguridad del consumidor/ cliente de sus servicios, abriendo canales de comunicación para recibir sugerencias de mejora.

- La cooperativa, debe realizar la evaluación del riesgo a la salud humana de productos y servicios antes de introducir nuevos materiales, tecnologías o métodos de producción y pone a disposición los resultados públicamente.
- La cooperativa, debe adoptar medidas que evitan que los productos se tornen inseguros posteriormente al uso de los consumidores, garantizando una forma de descarte segura y sin causar daños al medio ambiente.
- Identificar los aspectos e impactos de sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea;
- Identificar las fuentes de contaminación y residuos relacionadas con sus actividades.

Gestión de impactos en la comunidad y su desarrollo

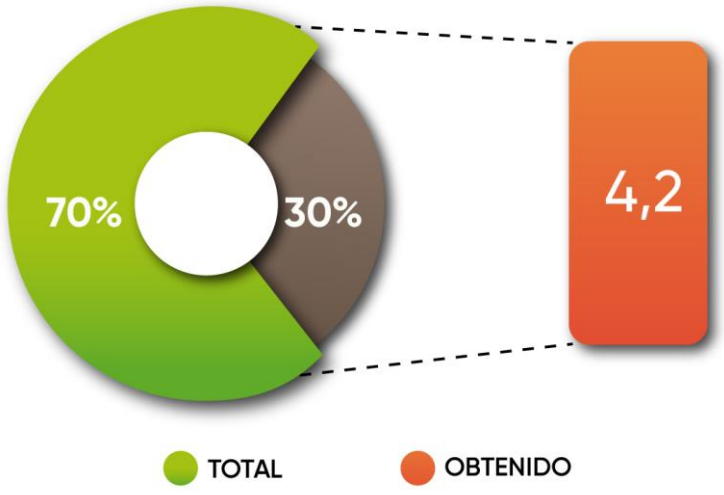
Es en el entorno de la comunidad donde la empresa actúa dónde se dan los mayores impactos de sus actividades. Esas comunidades, se encuentran cada vez más preparadas para buscar y exigir sus derechos. Por esa razón, es preciso que, al implementar sus estrategias las empresas entiendan las demandas de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

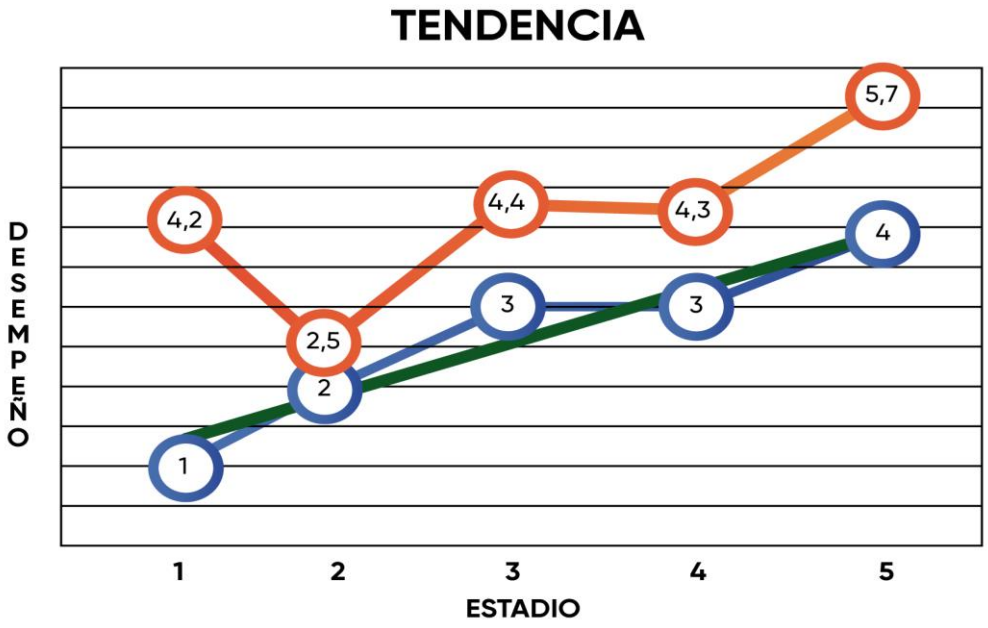
- **Gestión de impactos de la empresa en la comunidad.** Respeto a las normas y costumbres locales, teniendo una interacción dinámica y transparente con los grupos locales y sus representantes.
  - La cooperativa, debe relacionarse en forma eventual con la comunidad y evitar causar trastornos con sus operaciones.
  - La cooperativa, debe procurar responder a todos los reclamos y manifestaciones de la comunidad que son motivadas por sus impactos.
  - La cooperativa, debe realizar estudios que muestran con la mayor comprensión posible sus impactos en las comunidades de entorno.
  - La cooperativa, debe poseer iniciativas que buscan eliminar impactos negativos para la población del entorno causados por cualquier proceso de producción, productos o servicios provistos por la organización.
  - Consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad. Debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables, discriminados, marginados, no representados e infrarrepresentados, e involucrarlos de una manera que pueda ayudarles a extender sus opciones y respetar sus derechos;

- **Compromiso con el desarrollo de la comunidad y gestión de acciones sociales.** Participación de la empresa en cuestiones relacionadas a la comunidad, como modo de apoyar la solución de problemas sociales.
  - La cooperativa, debe realizar diagnósticos para identificar posibles áreas de actuación en la comunidad.
  - La cooperativa, debe divulgar internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario e incentivando la participación de los empleados.
  - Tener en cuenta la promoción del desarrollo de la comunidad al planificar los proyectos de inversión social. Todas las acciones deberían ampliar las oportunidades de los ciudadanos, por ejemplo, aumentando las adquisiciones y cualquier tipo de subcontratación, a nivel local, para apoyar el desarrollo local;
  - Evitar acciones que perpetúen la dependencia de la comunidad en las actividades filantrópicas de la organización, su continua presencia o apoyo;
  - Evaluar sus propias iniciativas existentes relacionadas con la comunidad e informar a la comunidad y las personas dentro de la organización e identificar donde se pueden hacer mejoras;

- **Apoyo y desarrollo de proveedores.** La empresa procura incentivar el desarrollo de pequeñas y microempresas existentes en las localidades en que actúa, y proceden a incorporarlas como sus proveedores, auxiliándolas, en esa medida, para desarrollar sus procesos productivos y de gestión.
  - La cooperativa, debe contar con una definición corporativa sobre categorización de proveedores locales.
  - La cooperativa, debe promover acciones conjuntas con los proveedores buscando su desarrollo técnico/gerencial.
  - La cooperativa, debe respetar cuestiones relacionadas a la estacionalidad y capacidad de producción.
  - Considerar la posibilidad de proporcionar apoyo a las PyMOs, incluyendo el incremento de la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social y mejores prácticas y ayuda adicional (por ejemplo, técnicamente, creando capacidad, o a través de otros recursos) para alcanzar objetivos socialmente responsables;

DIMENSIÓN: AMBIENTAL





INDICADORES	ESTADIO	DESEMPEÑO
Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático	1	4,2
Sistemas de gestión ambiental	2	2,5
Uso sustentable de recursos: materiales	3	4,4
Uso sustentable de recursos: Agua	3	4,3
Uso sustentable de recursos: Energía	4	5,7

MEDIO AMBIENTE

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

Cambio Climático

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

- **Enfoque de gestión de las acciones relacionadas con cambio climático.** Las empresas deberán adoptar medidas que promuevan la gestión de riesgos y oportunidades de negocio relacionadas con el cambio climático.
  - La cooperativa, debe cumplir la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas.
  - La cooperativa, debe contar con un mapeo de los tipos de combustibles fósiles o no renovables, como carbón, diésel, gasolina, gas natural y otros que utiliza en sus procesos.
  - La cooperativa, debe establecer un mapeo de los tipos de combustibles renovables, como, por ejemplo, etanol, hidrógeno, biomasa, u otros, que utiliza en sus procesos.
  - Identificar las fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de GEI y definir los límites (alcance) de sus responsabilidades;
  - Medir, registrar e informar sobre sus emisiones significativas de GEI, utilizando preferiblemente, métodos bien definidos en normas internacionalmente acordadas
  - Implementar medidas optimizadas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI, que se encuentran dentro de su control y fomentar acciones similares dentro de su esfera de influencia;

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

El tema ambiental está en la agenda de los principales medios de comunicación. Cada vez más se explicita la necesidad de que las empresas monitoreen la utilización de los recursos naturales, con vistas a su reducción. Otra tarea que se impone a ellas es gerenciar y mitigar los impactos que producen.

- **Sistemas de gestión ambiental.** Las empresas deben obrar, desenvolverse y utilizar instrumentos capaces de ejecutar la gestión ambiental de todas sus operaciones.
  - La cooperativa, debe respetar las leyes ambientales relacionadas a su negocio.
  - La cooperativa, debe aleccionar a sus empleados en relación a los impactos ambientales negativos específicos de sus actividades.
  - La cooperativa, debe adoptar medidas correctivas de los impactos negativos.

- **Uso sustentable de recursos: materiales.** Las empresas deben patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de materiales, con vistas a la reducción de los impactos ambientales negativos que ese uso provoca.
  - La cooperativa, debe cumplir con la legislación de destinación adecuada de residuos.
  - La cooperativa, debe realizar recolección selectiva de residuos en algunas unidades u otras áreas de la organización, por ejemplo, en el área administrativa.

- **Uso sustentable de recursos: Agua.** Las empresas deben promover el desarrollo de programas de eficiencia en el uso del agua, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.
  - La cooperativa, debe realizar iniciativas puntuales para la reducción del consumo de agua.
  - La cooperativa, debe tener indicadores para el monitoreo continuo de su consumo de agua, buscando su reducción.
  - La cooperativa, debe realizar inversiones en el desarrollo de nuevas tecnologías, con foco en la reducción del consumo de agua.
  - Implementar medidas de eficiencia en los recursos para reducir el uso de energía, agua y otros recursos, teniendo en cuenta indicadores de mejores prácticas y otros niveles de referencia;
  - Complementar o reemplazar recursos no renovables, cuando sea posible, con fuentes alternativas sostenibles, renovables y de bajo impacto;
  - Utilizar materiales reciclados y reutilizar el agua lo máximo posible;

- **Uso sustentable de recursos: Energía.** Las empresas deben patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de la energía, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.
  - La cooperativa, debe cumplir con la legislación vigente para controlar las emisiones atmosféricas (ley medio ambiental).
  - La cooperativa, debe realizar inversiones en el desarrollo de nuevas tecnologías con foco en la reducción del consumo energético.
  - La cooperativa, debe contar con indicadores para el monitoreo continuo de su consumo de energía directa, buscando su reducción.
  - La cooperativa, debe tener planes de acción formalizados para reducir el consumo de energía directa.

EL DIAGNÓSTICO ES SOLO EL COMIENZO

Más importante que el diagnóstico es lo que la Cooperativa hace con él. Establezca metas para ejecutar su sistema de gestión en RSE.

Además de optimizar su trabajo, el Informe de RSE aporta a su desempeño y se correlaciona con iniciativas internacionales de RSE/Sostenibilidad como ISO26000, GRI G4, Global Compact y la ley 393.

Lic. Américo Arias Centellas
Especialista en RSE
Consultora GuiaRSE SRL

ALINEAJE DE INDICADORES

A continuación, con el afán de demostrar el cumplimiento de la normativa, y la coherencia de la metodología empleada, indicaremos el elineaje de los indicadores ETHOS, ISO 26000 y la LSF Nº 393.

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

ANEXO 2

	MATRIZ DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS	Código: MOR 01 Versión: 0.3 Fecha: junio 2021 Elaborado por: Américo Arias

ENTIDAD INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA EDUCADORES GRAN CHACO R.L.

PERIODO DE INFORMACIÓN: GESTIÓN 2020

NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA DE RSE: Lic. Vicenta Camacho

CÓD.	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN		EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Horas de capacitación y formación al órgano de gobierno corporativo	Dimensión Económica	**Horas**	8,5
				Dimensión Social	**Horas**	4
				Dimensión Ambiental	**Horas**	3
1B	Brecha salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Remuneración anual (total) mejor pagado		**%**	33
			Remuneración promedio anual de todos los empleados			

2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	Porcentaje de aumento anual del mejor pagado	0	%	0
			Porcentaje del promedio del incremento de a los sueldos de los empleados	0		
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo EIF	2194,4	%	3,4
			Salario mínimo Nacional	2122		
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Total, de gastos en Proveedores (cadena de subministro) expresado en Bs.		**Bolivianos/ anuales**	1210589,12
			Gastos en Proveedores Nacionales expresado en Bs	1210589,12	%	100
			Gastos en Proveedores Internacionales expresado en Bs.	0		0
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios		**Números Enteros**	54
			Cantidad de funcionarios hasta los 30 años			24
			Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años			23
			Cantidad de funcionarios mayores de 51 años			7
			Número total de mujeres			37
			Número total de Varones			17
			Funcionarios desglosados por departamentos: Cochabamba			1
			Tarija			2
			Potosí			51
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios contratados	0	%	0
			Cantidad de funcionarios hasta los 30 años	0		0
			Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años	0		0
			Número total de mujeres contratadas	0		0
			Número total de Varones contratados	0		0

			Cantidad de funcionarios contratados provenientes de Tarija		0		0
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Total de Funcionarios Rotados		5	%	9,3
			Cantidad de funcionarios hasta los 30 años		4		7,4
			Cantidad de funcionarios entre los 31 y 50 años		1		1,9
			Número total de mujeres rotadas		3		0,0
			Número total de Varones rotadas		2		5,6
			Cantidad de funcionarios rotados provenientes de Tarija		5		3,7
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Total de empleados		55	%	2
			Total de personas con discapacidad		1		
1C	Capacitación	Promedio de horas capacitación al año desglosado por categorías de empleado	Horas capacitadas durante el año		217	**Promedio Hrs.**	72,3
			Gerencia		30	%	14
			Ejecutivo		120		55
			Operativo		67		31
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenta la empleabilidad de los trabajadores	Número de programas que fomenta la empleabilidad	Gestión de habilidades		**Números Enteros**	79
				Formación continua			130
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Número de empleados evaluados de desempeño		54	%	100
			Número de empleados evaluados en el desarrollo profesional		54		100
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y planilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Consejo de Administración	Nº Mujeres		**Números Enteros**	3
				Nº Varones			2
				Menores de 30 años			0
				Mayores de 30 años			5
				Aimara			5

			Consejo de Vigilancia	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		2
				Menores de 30 años		0
				Mayores de 30 años		3
				Aimara		3
			Planilla	Nº Mujeres		37
				Nº Varones		17
				Menores de 30 años		24
				Mayores de 30 años		30
			Lic. Contaduría Pública	Salario Mínimo (Bs)	%	0
			Varones	2194,4		
			Mujeres	2194,4		
			Lic. Auditoria	Salario Mínimo (Bs)		-24
			Varones	8488		
			Mujeres	6484,45		
			Lic. Administración de Empresas	Salario Mínimo (Bs)		-55
			Varones	4882,54		
			Mujeres	2194,4		
			Ing. Informáticos	Salario Mínimo (Bs)		-34
			Varones	3346,46		
			Mujeres	2194,4		
			Técnicos medios	Salario Mínimo (Bs)		52
			Varones	2358,88		
			Mujeres	3576,87		
			Est. Secundaria y Bachilleres	Salario Mínimo (Bs)		83
			Varones	2194,4		
			Mujeres	4004,78		

1H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Contribuciones o Aportes a Fines sociales, culturales gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Total de utilidades logradas en la gestión		**Bolivianos/ anuales**	29586,1
			Apoyo a adultos mayores y personas con discapacidad	1.085	**%**	3,7
			Compra de equipos de protección personal de bioseguridad - covid-19 y otros	6280,88		21,2
			Inversión por compra de Bolsas Ecológicas y regalos corporativos	20065		77,8
			Botiquines; apoyo a personas de menores ingresos en tiempos de pandemia	2.000		6,8
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Cantidad de procedimientos que incluyen los aspectos de Derechos Humanos durante el desarrollo de actividades diarias		**Números Enteros**	5
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales	Cantidad de operaciones totales en la Cooperativa	848	**%**	10,97
			Cantidad de operaciones donde se implementó programas de desarrollo y evaluación de impacto en comunidades locales	93		
1E		Política con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Cantidad de políticas generadas en los aspectos medioambientales		**Números Enteros**	2
			Cantidad de políticas generadas en los aspectos sociales			2
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocios desglosado según su propósito	Cantidad de productos y servicios que proporcionan beneficios sociales	Social	**Números Enteros**	5
				Ambiental		0
				Económico		22
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Cantidad de políticas y/o procesos para el diseño de ofertas en servicios y productos		**Números Enteros**	20
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo beneficiarios	Cantidad de Iniciativas	Socios	**Números Enteros**	20
				Clientes		6
				Usuarios		6
				Consejeros		6
				Funcionarios		3
				Proveedores		7

1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de cliente	Cantidad de mecanismos y procedimientos	Retención	**Números Enteros**	5
				Fidelización		5
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Cantidad de mecanismos para la evaluación de la satisfacción de clientes	Servicios Financieros	**Números Enteros**	0
				Atención Proporcionada		0
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total número de reclamos		**Números Enteros**	8
			Número de quejas resueltas	8	**%**	100
			Número de medidas correctivas realizadas	8		100
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Disminución del uso energía		**%**	40,86
			Disminución del empleo del agua			10,22
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Reducción del consumo		**%**	3,63
			Reutilización de materiales			10
			Ingresos provenientes de las campañas de Reciclaje		**Bolivianos/ anuales**	46
3A		Desglose de gastos e inversiones ambientales	Gastos		**Bolivianos/ anuales**	8200
			Inversiones			84865
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Cantidad de productos financieros destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		**Unidades**	0
			Montos económicos destinados al fomento de tecnologías para preservar el medio ambiente		**Bolivianos/ anuales**	0
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Sanciones Pecuniarias	Cantidad	**Unidades**	0
				Monto	**Bolivianos/ anuales**	0
			Sanciones no monetarias	Cantidad	**Unidades**	0