



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2024

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIA “HOSPICIO” R.L.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 1 de 21



ÍNDICE DE CONTENIDO:

1. ANTECEDENTES.....	3
2. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES.....	3
3. OBJETIVO.....	4
4. ESTRATEGIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	4
5. DESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF.....	5
6. DESCRIPCIÓN DE LOS CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF.....	9
6.1. Nuestra Institución para poder cumplir los objetivos:	10
6.2. La Política de Responsabilidad Social Empresarial:	11
7. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF.....	12
8. LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	13
9. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	14
9.1. Rendición de cuentas ante los Socios y partes interesadas:	14
9.2. Transparencia:	15
9.3. Comportamiento ético:	16
9.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas:	16
9.5. Cumplimiento de las leyes y normas:.....	17
9.6. Respeto a los derechos humanos:.....	18
10. CONCLUSIONES.....	18
11. ANEXO.....	19

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 2 de 21



1. ANTECEDENTES.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Hospicio” R.L., a través de su Gerencia General emite el presente Informe con el objetivo de hacer conocer las iniciativas internas para generar productos y/o servicios nuevos o actualizados y especialmente orientados hacia un desarrollo integral y los propósitos de función social dentro el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

En este sentido, en cumplimiento de lo establecido por el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para las Entidades de Intermediación Financiera, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, específicamente en el Artículo 12, Sección 3, Capítulo II, Título I, Libro Décimo, se presenta el Informe de RSE.

En el marco de nuestras políticas institucionales y bajo un enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), la sostenibilidad constituye un criterio fundamental en el diseño y rediseño de productos y servicios financieros. Este enfoque promueve no solo la viabilidad económica, sino también el impacto positivo en el entorno social y ambiental. Por ello, la Cooperativa orienta sus esfuerzos a la identificación de nuevos nichos de mercado y al fortalecimiento de los existentes, considerando las tendencias emergentes y las necesidades reales de los Socios, potenciales Socios y otros consumidores financieros, contribuyendo así al desarrollo económico inclusivo y al bienestar de la comunidad.

2. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Hospicio” R.L., fue constituida en fecha 30 de octubre de 1961, en asamblea realizada en la Parroquia del “Hospicio” ubicada en la acera sud de la Plazuela Colon, cuenta con Personería Jurídica Nro. 00301 otorgada por el Consejo Nacional de Cooperativas en fecha 20 de enero de 1964, con registro en el Instituto Nacional de Cooperativas Nro. 278.

Nuestro domicilio legal está en la provincia Cercado del departamento de Cochabamba, ubicada en la calle 25 de mayo acera oeste Nro. 0267 entre calle Ecuador y Colombia.

Tenemos presencia en el área urbana, (oficina central) área periurbana (agencia Beijing) y en el área provincial (agencias Quillacollo, Punata y Sacaba).

Elaborado por	Aprobado por:	Acta N° 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 3 de 21



Somos una Cooperativa con visión de solvencia, accesibilidad y rentabilidad, ofreciendo nuestros productos y servicios financieros a Socios y Usuarios con calidad y calidez. Nuestro objetivo es el de promover la cooperación económica y social de nuestros Asociados y Usuarios, con el objetivo de garantizar su bienestar y desarrollo sostenible.

Nuestro compromiso con el trabajo democrático se refleja en la elección periódica de los miembros del Consejo, quienes son elegidos en la asamblea de Socios. Estos miembros Consejeros cogobiernan conjuntamente con el plantel Gerencial, Ejecutivo, Administrativo y Operativo de la institución, siguiendo normas internas y externas establecidas por las autoridades competentes.

3. OBJETIVO.

El informe de Responsabilidad Social Empresarial, tiene como objetivo principal ayudarnos a comprender y analizar toda gestión que engloba la Función Social Empresarial conjuntamente con todos sus participantes, por medio de la implementación del informe de Función Social Empresarial mediremos cuales fueron los objetivos que cumplimos y la planificación de los objetivos a seguir de cada nueva gestión.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria Hospicio R.L. es una institución que apoya y atiende a todos sus Socios y Usuarios financieros, nuestra función básica es la de otorgar créditos, captar depósitos del público y brindarles servicios de pago y/o cobranza manteniendo una responsabilidad integral con los consumidores financieros.

4. ESTRATEGIAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 4 de 21



1. La descripción de la Responsabilidad Social Empresarial en la planificación estratégica de la EIF.
2. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.
3. El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la EIF.
4. La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial.
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de le EIF con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.

5. DESCRIPCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF.

Nuestra Institución incorpora la Responsabilidad Social Empresarial en su plan estratégico, alineándola con los objetivos institucionales de la Cooperativa, promoviendo el bienestar de sus Socios y Usuarios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Hospicio” R.L., incluye la Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en su organización, en su Plan Estratégico para la gestión 2024 la misma es incorporada de la siguiente manera:



Fuente: Plan Estratégico Coop. Hospicio

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 5 de 21



La Cooperativa, considera importante trabajar con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar el éxito y sostenibilidad de toda actividad económico social. Al incluir la RSE en su plan estratégico la Cooperativa facilita la cohesión de los grupos de interés, mejora la comunicación con los empleados y los Socios demostrando de forma objetiva y creíble el alto grado de responsabilidad en sus actividades empresariales.

La incorporación de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en su Plan Estratégico le ha permitido a la Cooperativa definir sus objetivos operativos de Responsabilidad Social Empresarial, que determina las líneas bajo las cuales se debe implementar y desarrollar el plan, los programas, los proyectos, las acciones, la evaluación y mejora de la RSE en la institución.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:

- La Cooperativa desarrollará sus operaciones en armonía con una posición permanente de responsabilidad social con el ser humano y con la naturaleza.
- La Responsabilidad Social Empresarial se hará visible en sus políticas y en sus ejecuciones, a través de un balance social paralelo a los estados financieros de la Cooperativa.

SOSTENIBILIDAD:

- Desarrollar el objetivo social que tiene la Cooperativa.
- Incorporar al pensamiento estratégico y a la gestión, el compromiso con el medio ambiente y la natural.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Hospicio” R.L., con el propósito de orientar su desarrollo hacia la sostenibilidad a largo plazo, cuenta con una misión y visión que integran principios de responsabilidad social empresarial, las cuales se encuentran publicadas y comunicadas a todas sus partes interesadas.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 6 de 21



✓ **Misión:**

"Somos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria y brindamos servicios financieros en beneficio de nuestros Socios y Usuarios, ofreciendo productos financieros y no financieros competitivos. Exploramos constantemente nuevas oportunidades de negocio y mercados, mediante la mejora continua de nuestros procesos y fomentando los principios y valores Cooperativos orientados a la Responsabilidad Social Empresarial y a la Función Social."

✓ **Visión:**

"Ser una de las Entidades Financieras líder a nivel de Cooperativas de Ahorro y Crédito, con solidez, accesibilidad, rentabilidad; con tecnología de punta para atender a todos los Socios y Usuarios."

✓ **Valores:**

- a) **Solidaridad:** Trato justo, equitativo, amable y sin discriminación al Socio, a través de un movimiento cooperativo unido, a fin de proporcionar a los miembros la mejor calidad de vida de ayuda mutua y cooperación entre sus asociados y asociadas y de estos con la comunidad.
- b) **Igualdad:** Se refiere a que la unidad básica de la Cooperativa son sus miembros, que pueden ser tanto un ser humano como un grupo de seres humanos, la persona humana como base, es una de las principales características que distingue a la Cooperativa de las empresas controladas, primordialmente por los intereses de capital. Los miembros tienen derecho a participar, ser informados, ser escuchados y ser involucrados en la toma de decisión.
- c) **Honestidad:** Consiste en realizar cada acto de nuestra vida con transparencia. La honradez expresa respeto por uno mismo y por los demás.
- d) **Vocación de servicio:** Servir a los demás no nos hace inferiores. Por el contrario, revela nuestro compromiso con el otro y nos hace solidarios con sus problemas. Es la tarea más relevante, pues denota desprendimiento, entrega, altruismo y búsqueda de una mejor calidad de vida para todos.
- e) **Transparencia de la información:** Cumplir y hacer cumplir las Leyes, disposiciones legales y normas vigentes.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 7 de 21



- f) **Identidad:** Sentir identificación por la organización hace que luchemos día a día por que se supere y sea la mejor, el sentido de pertenencia hace que los vínculos de lealtad y fidelidad hacia la organización sean sostenibles.

✓ **Principios:**

El desarrollo institucional que guía el rumbo de la Cooperativa se fundamenta en los siguientes principios:

- a) **Transparencia:** La rendición de cuentas como un derecho de los Socios y una obligación de las autoridades de la Cooperativa tanto a nivel de Consejos como a nivel de Ejecutivos, se han plasmado como cultura institucional.
- b) **Adhesión voluntaria y abierta:** Adhesión voluntaria, abierta a todas las personas dispuestas a aceptar las responsabilidades y beneficios de ser Socio, sin discriminación social, política, religiosa, racial, edad y sexo.
- c) **Responsabilidad:** La Cooperativa hace cumplir oportunamente con las funciones y deberes expresada a través de sus Consejeros, Ejecutivos, personal administrativo y sus Socios que en conjunto buscan tomar las mejores decisiones, para brindar servicios eficientes, con calidad que permitan a los Socios mejorar su futuro.
- d) **Gestión democrática para los Socios:** Se gestiona democráticamente la administración por los Socios, que participan activamente en la definición de sus políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres electos para representar y gestionar las actividades de la Cooperativa, son responsables ante los Socios quienes tienen igualdad de derechos (un Socio, un voto). Los miembros elegidos por sus Socios para representar a su Cooperativa, responden solidariamente ante los asociados y asociadas.
- e) **Participación Económica de los Socios:** Los Socios contribuyen equitativamente al capital social de la Cooperativa y lo gestionan de forma democrática. Este capital social es propiedad común de la Cooperativa. Los excedentes de percepción se destinan a la creación de fondos de reservas, mejoras y ampliaciones de la calidad de sus servicios y apoyo a otras actividades aprobadas por los Socios, haciendo que estos sean accesibles a los Socios respetando e integrando a la sociedad.
- f) **Educación, formación e información:** La Cooperativa proporciona educación y formación a los Socios, a los representantes elegidos y al personal para que

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 8 de 21



puedan contribuir de forma eficaz al desarrollo de la Cooperativa. Informando con transparencia a los Socios.

- g) **Autonomía e independencia:** Los acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos o captaciones de capital de fuentes externas, se suscriben en términos que aseguren el control democrático por parte de los Socios, preservando siempre la autonomía de la Cooperativa.

✓ **Descripción de los grupos de interés:**

La Cooperativa, en esta gestión (2024) ha identificado a los siguientes grupos de interés, y posterior determinación de las acciones.

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

Fuente: Plan de RSE Coop. HOSPICIO.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Hospicio” R.L., en primera instancia luego de explicar a todos los funcionarios la importancia de cumplir con la implementación de la función social, realizó un relevamiento de datos de todas las áreas con el trabajo conjunto de todos los funcionarios de la Institución, siguiendo con la normativa vigente se tiene que ir perfeccionando los procedimientos con la ayuda de controles de calidad de todos los servicios financieros ofrecidos en la Institución, siguiendo los siguientes pasos:

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 9 de 21



6.1. Nuestra Institución para poder cumplir los objetivos:

Los objetivos específicos trasados con relación a la Responsabilidad Social Empresarial, durante la gestión 2024 trabajo en el desarrollo de manuales y reglamentos de Responsabilidad Social Empresarial.

Asimismo, en la actualización de políticas y reglamentos en todas las áreas de trabajo de la Institución siempre velando porque las mismas estén en concordancia con la norma actual vigente de ASFI, tomando como guía:

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Plan estratégico alineado a la función social

El fin de nuestros objetivos se resumen en la misión, visión y valores con las que se orientan las políticas y procedimientos de la organización. siempre manteniendo como principal medio para ese efecto el servicio con eficiencia, calidad y calidez que nos permita un desarrollo integral y armónico con el entorno. Los principales grupos de interés se exponen a continuación:

Socios y Usuarios: La Institución es parte de la sociedad, coadyuva con los Socios y Usuarios ayuda brindando apoyo de programas orientados a educación financiera, para que los Socios y Usuarios cuando lo requieran soliciten servicios que ayuden a mejorar su calidad de vida.

Es importante que todos los miembros de la Cooperativa en el trabajo diario y desenvolvimiento con los Socios y Usuarios respeten sus derechos ofreciendo un trato con respeto, calidad y calidez a las personas con discapacidad, adultos mayores, enfatizando los derechos contra todo tipo de violencia especialmente de sectores vulnerables.

Sociedad y Medio ambiente: Los funcionarios de la Institución son personas clave, para el fomento interno y externo de orientar nuestras actividades con un enfoque de responsabilidad y cuidado del medio ambiente y un clima laboral adecuado, para que sea posible debe existir dentro la empresa una buena comunicación en todos los niveles.

Es importante el compromiso de todos para mejorar la disminución del consumo de energía y agua, el compromiso debe ser de todos siguiendo las disposiciones vigentes.

Se tiene planificado realizar acciones dentro la empresa para difundir mediante folletos mensajes acerca del cuidado y mejora del medio enmarcado en el respeto

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 10 de 21



a los derechos humanos y laborales, cuidado de la salud, bienestar, seguridad, desarrollo profesional y personal.

Proveedores: La Cooperativa fomenta con sus proveedores relaciones basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garanticen la calidad de los productos y servicios necesarios para su funcionamiento, se tiene previsto consumir de manera preferente productos nacionales, ayudando de esta manera a fomentar la industria y comercio nacionales. Debemos de mejorar en los procedimientos para elaboración de contratos con proveedores siguiendo lo que indica la normativa vigente, cuidando la no relación con proveedores que incurran en prácticas irresponsables en el cumplimiento de las normas legales aplicables.

Funcionarios: La Institución practica la estabilidad laboral para con sus trabajadores cumpliendo con lo que estipula la normativa vigente, respetando los derechos humanos fundamentales de los trabajadores en el desempeño diario de sus funciones.

Asamblea de Socios: En nuestra institución, a través de la Asamblea de Socios, se eligen a los representantes que formarán parte del Consejo de Administración y Vigilancia. Estos, en conjunto con la Gerencia y los funcionarios, establecen las directrices para fortalecer el respeto a los derechos humanos y laborales.

6.2. La Política de Responsabilidad Social Empresarial:

La política de Responsabilidad Social Empresarial que tiene como objetivo desarrollar la Cooperativa, está basada en principios y valores que ayudan en el desenvolvimiento cotidiano de toda la sociedad, como ser:

Los Derechos Humanos fundamentales de cada persona consignados en nuestra Constitución y en la carta universal de los Derechos Humanos.

El compromiso con la sociedad, apoyo a las actividades productivas, ampliación de cobertura de servicios con financiamiento a sectores desatendidos.

Condiciones laborales donde al trabajador se desenvuelva en un clima laboral bueno y se cumplan todos derechos.

La relación diaria con los Socios y Usuarios Financieros con trato de calidad, calidez y apoyo en educación financiera.

El compromiso del órgano de gobierno dando cumplimiento a todo el manejo administrativo de forma legal según parámetros que indica la normativa vigente.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 11 de 21



Respeto a la diversidad étnica, enfocando las capacitaciones internas de los funcionarios para atender los servicios financieros en su lengua y costumbres, también trato digno y preferencial a las personas con discapacidad y adultos mayores siguiendo normativa vigente.

Seguir la normativa vigente en la lucha contra el racismo y toda forma de discriminación, garantizar el trato a las mujeres respetando sus derechos a no sufrir violencia al momento de atender a los Socios y Usuarios financieros.

7. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF.

Como resultados del trabajo de implementación en la gestión 2024 de manuales, reglamentos y procedimientos que nos ayuden en las directrices de la Responsabilidad Social Empresarial, consideramos que la Cooperativa, con las implementaciones realizadas tendrá mejor relacionamiento con los grupos de interés, destacando lo siguiente:

- ✚ La entidad realizó una actividad denominada “Ayúdanos a cuidar el medio ambiente”, esta actividad se desarrolló en los mercados adyacentes a la Cooperativa, con la participación activa del personal de la Cooperativa, donde se intercambiaron bolsas ecológicas por bolsas de plástico, recomendando a los Socios y Usuarios que deben eliminar el manejo de bolsas plásticas y ayudar de esta manera a proteger el medio ambiente. (Anexo).
- ✚ La entidad dentro de los objetivos de carácter social que necesita alcanzar, es el de ayudar al desarrollo económico de los Socios y Usuarios para el beneficio de ambos.
- ✚ Los órganos de gobierno consejeros, y gerencia general, habiendo conocido los objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial concluyen que esta es una herramienta clave para fortalecer el movimiento cooperativo.
- ✚ Cada encargado de área también es responsable, de trabajar e informar de los progresos y actividades relacionadas con los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial, comprometiéndose de evitar cualquier acción que pueda dañar el medio ambiente y vulnerar derechos humanos.
- ✚ En cuanto a actividades de educación financiera, se dio cumplimiento al Programa de Educación Financiera, capacitando a 381 personas externas y 27 funcionarios, de manera que conozcan temas relacionados con finanzas.
- ✚ En la gestión 2024 se realizaron 10 eventos de Educación Financiera para Socios y Usuarios, con la ayuda de material didáctico para mayor comprensión de los participantes.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 12 de 21



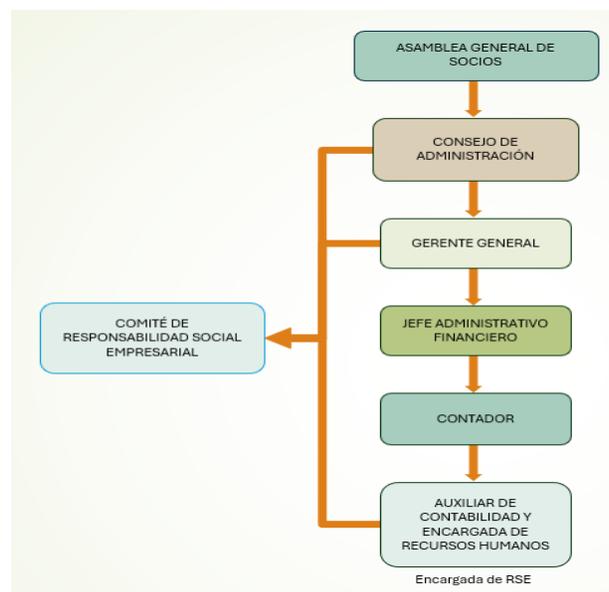
- Se ha socializado a los funcionarios sobre la importancia de practicar la cultura de reducción, reutilización y reciclaje del papel y de otros materiales, debemos de complementar con la implementación de contenedores/basureros para la separación de los residuos generados en la Cooperativa, siguiendo normas reciclaje.
- En temas de energía eléctrica debemos de evitar el consumo desmedido de energía en el trabajo, siguiendo la disciplina de apagar todo equipo eléctrico que no esté siendo usado.

8. LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

El Consejo de Administración y Vigilancia emiten los lineamientos de los objetivos estratégicos de la Responsabilidad Social Empresarial, conjuntamente con el Gerente General se definen las principales líneas de acción para la implementación y supervisión del cumplimiento de las actividades.

La Responsabilidad Social Empresarial se encuentra formalizada mediante una Política de Responsabilidad Social Empresarial y un Plan y Programa integrado el plan de actividades de la institución.

La estructura organizacional se encuentra aprobada por el Consejo de administración el cual responde adecuadamente al funcionamiento de la entidad financiera, designando a un funcionario a cargo de la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, quien es la Encargada de Recursos Humanos:



Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 13 de 21



El Comité de Responsabilidad Social Empresarial está integrado de la siguiente manera:

CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE RSE	
Un miembro del Consejo de Administración	Presidente
Gerente General	Vicepresidente
Auxiliar de Contabilidad y Encargada de Recursos Humanos (RSE)	Secretario
Oficial de la Unidad de Cumplimiento	1º Vocal

9. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

9.1. Rendición de cuentas ante los Socios y partes interesadas:

La Cooperativa realiza su rendición de cuentas cada año a su masa societaria, donde detalla los resultados obtenidos en la gestión:

Los principales canales de comunicación con la sociedad son los siguientes:

- Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que contempla el mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socioeconómico de la entidad, los informes de los consejeros y del Gerente General. Se incluyen los estados financieros de la entidad, y las notas a los estados financieros con el dictamen del auditor externo.
- Publicación y difusión del Informe de Responsabilidad Social Empresarial (vía web) que muestran los resultados de la adopción de políticas y objetivos formulados para el equilibrio entre las metas económico financieras y las metas sociales y medioambientales, bajo un enfoque de sostenibilidad.
- Página web de la entidad donde se hace conocer además de la información precedente la información actualizada de los productos y servicios de la que presta la Cooperativa.
- Página de Facebook utilizada como herramienta básica informal para mantener a disposición pública de Socios, Usuarios y público en general, información actualizada de la entidad.
- El personal brinda a los Socios y Usuarios financieros, un trato con calidad y calidez, cuando se ofertan productos y servicios y en la atención de sus demandas con el Punto de reclamo. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 14 de 21



ha brindado asesoramiento y apoyo para la reprogramación y refinanciamiento de sus deudas.

9.2. Transparencia:

La Cooperativa en sus actividades diarias es transparente en comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que realiza. La entidad revela la siguiente información:

- a) Misión y Visión y Valores: Están publicadas en nuestra página web institucional, para conocimiento de los Socios, Usuarios y otros grupos de interés.
- b) Los estados financieros que reflejan de forma estructurada y detallada la situación económica de la Cooperativa. A través de estos informes se presenta el balance patrimonial, los flujos de efectivo, el comportamiento de los activos, las inversiones, las cuentas por cobrar, así como los diversos movimientos financieros realizados durante la gestión.
- c) Información personalizada sobre nuestros productos y servicios a través del personal de atención, quienes mantienen contacto directo con los Socios y Usuarios, ofreciendo orientación clara y adecuada según sus necesidades.

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

a) Aspecto Económico.

La Cooperativa es consciente que como entidad financiera es imprescindible garantizar el máximo nivel de transparencia en toda la información que se ofrece relativa a los productos y servicios.

b) Aspecto la Acción Social.

La Cooperativa reconoce que es parte de la sociedad global, en términos de proporcionar respaldo a ciertos programas para abordar las necesidades de la sociedad, contribuyendo a su desarrollo cultural, social y educativo, fomentando la participación directa de socios, directores y funcionarios, respetando en todo momento los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, la Carta Universal de Derechos Humanos y respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad.

c) Aspecto protección del medio ambiente.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 15 de 21



La Cooperativa reconoce los principios de desarrollo sostenible y el desafío de satisfacer las necesidades humanas en lo que respecta a los recursos naturales, energía, alimentos, transporte, protección y manejo efectivo de residuos; conservando y protegiendo al mismo tiempo la calidad ambiental y la base de los recursos naturales esenciales para el futuro.

9.3. Comportamiento ético:

La Cooperativa mantiene un comportamiento organizacional ético basado en sus principios y valores que están reflejados en el Código de Ética, incluyendo 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.

La Cooperativa ha establecido políticas que regulan el comportamiento ético de los miembros consejeros, la alta gerencia y todos los funcionarios, las cuales son de cumplimiento obligatorio. Estas políticas promueven una conducta ética en las relaciones laborales, en las operaciones comerciales y, en general, en todas las acciones en las que participe la Entidad.

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

- El código de ética para consejeros y socios.
- El código de ética para funcionarios.
- Sanciones.

9.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas:

La Cooperativa respeta y considera los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos;
- b) Respetar los intereses de las partes interesadas;
- c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas;
- d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- e) 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.

Siguiendo la normativa vigente se detalla los grupos de interés siguientes:

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 16 de 21



- Socios y Usuarios.
- Funcionarios.
- Proveedores.
- Autoridades.
- Otros grupos de interés.

También 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.

9.5. Cumplimiento de las leyes y normas:

La Cooperativa en sus actividades diarias está cumpliendo con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la entidad asume los siguientes compromisos:

- 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.

La Institución cumple de forma íntegra con el marco legal que rige su operación, garantizando que todas sus actividades se desarrollen dentro de los lineamientos establecidos por las autoridades competentes. Entre las principales normativas que orientan su accionar se encuentran:

- La Constitución Política del Estado.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 17 de 21



- La Ley N.º 393 de Servicios Financieros.
- La Ley General de Cooperativas.
- La Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), en todos sus componentes.
- Las cartas circulares emitidas por el Ente Regulador.
- Las instrucciones resultantes de los procesos de supervisión realizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- Las disposiciones emitidas por la Autoridad Monetaria (Banco Central de Bolivia - BCB).
- Las normativas establecidas por los Gobiernos Autónomos Municipales.
- Las normas impositivas y tributarias vigentes.
- Cualquier otra normativa vigente para el sector financiero.

9.6. Respeto a los derechos humanos:

La Cooperativa basa su accionar en el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, conforme a lo establecido en la Constitución Política del Estado y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. En este marco, la Institución asume los siguientes compromisos:

- Fomentar y practicar el respeto por la diversidad étnica y cultural del país.
- Cumplir con la normativa vigente en materia de lucha contra el racismo, toda forma de discriminación, y garantizar los derechos de las personas con discapacidad.
- Impulsar y defender los derechos de las mujeres, promoviendo la equidad de género en todas sus actividades y relaciones institucionales.

10. CONCLUSIONES.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “Hospicio” R.L. mantenemos firme la convicción de mejora continua y de operar con plena responsabilidad social, económica y ambiental. Tras la puesta en marcha de nuestro sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social, hemos seguido un camino de avance gradual, perfeccionando políticas, optimizando procedimientos y fortaleciendo nuestros mecanismos de seguimiento y evaluación. Este compromiso nos permite avanzar hacia un desarrollo institucional sólido que genere valor para nuestros Socios, Usuarios, funcionarios y demás partes interesadas. Adoptamos un enfoque sostenible que nos guía hacia un futuro más equilibrado, inclusivo y próspero para todos.

Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 18 de 21



Impulsados por nuestra constante dedicación, renovamos nuestro compromiso de fortalecer estas iniciativas a través de la incorporación de herramientas avanzadas para medir el impacto social y ambiental, la expansión de los canales de participación de todos los grupos de interés y la mejora continua de nuestros procesos. Así, robusteceremos un modelo de negocio cada vez más sostenible e inclusivo, capaz de generar valor real y perdurable para nuestros Socios, Usuarios y la comunidad en la que operamos.

11. ANEXO.

Campaña Ambiental “Ayúdanos a cuidar el medio ambiente”:

Con el objetivo de fomentar prácticas sostenibles, la Cooperativa llevó a cabo una campaña ambiental en mercados cercanos, donde el personal entregó bolsas ecológicas a cambio de bolsas plásticas.



Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 19 de 21



La actividad promovió hábitos responsables con el medio ambiente mediante un gesto simbólico y educativo entre la Cooperativa y su comunidad.



Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 20 de 21



Esta iniciativa buscó sensibilizar a Socios y Usuarios sobre la importancia de reducir el uso de plásticos y cuidar el entorno.



Elaborado por	Aprobado por:	Acta Nº 13/2025
RESPONSABLE DE RSE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Fecha: 30/06/2025
		Página 21 de 21