# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2.023

Concluimos un año más de gestión considerando que cumplimos nuestros objetivos de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) plasmados en nuestra planificación estratégica, que implica un largo trabajo y exige cada vez un cambio de mentalidad y persistencia.

El logro de nuestros objetivos, de acuerdo a nuestras políticas establecidas para la gestión de RSE, nos permite divulgar la valiosa información que es necesaria para informar y educar a las personas sobre los derechos humanos, preservación del medio ambiente racionando los recursos naturales, este proceso sin duda es muy importante en el cambio de mentalidad que requiere el proceso de adquirir conciencia social y consolidar una imagen de persona o empresa socialmente responsable, además de mantener una estrecha relación con el medio ambiente.

Persistimos en dar a conocer la importancia de la regulación y supervisión de la ASFI en el sistema financiero, por lo que representa seguridad y confianza para nuestros socios con la transparencia e idoneidad con que se realizan todos los procesos internos en nuestra Institución.

Brindamos apoyo a nuestros socios y funcionarios, contamos con diversos convenios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) con establecimientos comerciales y de salud, con mucha satisfacción continuaremos siendo una institución humana que siempre busca el acercamiento directo con sus grupos de interés.

Con más de 62 años de servicio a la colectividad, nacimos para atender a personas sin posibilidades de financiamiento en el sector financiero, la razón de ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito son sus socios; por consiguiente, nuestra labor en estos años ha sido apoyar a miles de familias para que a través de los servicios que ofrecemos, puedan incrementar su economía y mejorar sus condiciones de vida.

Mantenemos los principios de la Responsabilidad Social Empresarial en nuestras políticas y actividades, de acuerdo a nuestra realidad económica: protección de los derechos humanos, valores éticos y de transparencia, no discriminación al empleo, disminución de la pobreza, la igualdad de género, el cuidado del ecosistema, la transparencia de la información en la oferta de nuestros productos y servicios financieros, conceptos de calidad y calidez en la atención a clientes y socios y la inclusión de personas con discapacidad, que, sumadas a la constante obediencia de la Ley, nos lleva a que cada día se reconozca el esfuerzo desplegado y gocemos de mayor confianza de nuestros socios, proveedores, colaboradores y comunidad en general.

En la gestión 2.023 nos esforzamos en mantener nuestras estrategias y acciones definidas, consideramos que conseguimos lograr nuestro objetivo y estamos seguros que en la gestión 2.024 podremos ampliar poco a poco nuestra gestión de RSE, sabemos que es un proceso lento pero a la vez debe ser a paso firme, continuamos con nuestra estrategia de promover la participación de todos los funcionarios en las diferentes áreas de la Cooperativa, aprovechando la estructura organizacional y definiendo la realización de Comités de RSE en cada una de estas áreas en forma trimestral, ideas y sugerencias que se consolidan en el Departamento de Marketing, RSE y EF.

Nuestra Institución está empeñada en orientar los esfuerzos para el fortalecimiento permanente de los grupos de interés, enfocados a mejorar constantemente su calidad de vida, preservar el ecosistema, adaptar los productos y servicios a las necesidades de sus socios/clientes, impulsando su desarrollo y de la comunidad.

**NUESTRA MISIÓN:**
Ofrecer a nuestros socios calidad en servicios financieros otorgándoles seguridad en sus ahorros y apoyando su crecimiento económico y personal mediante el financiamiento de sus necesidades en condiciones favorables, con el fin de mejorar su nivel de vida y convivir con armonía con el entorno social, ambiental y económico, comprometidos con nuestros socios, clientes, funcionarios y el ente regulador que nos supervisa.

**NUESTRA VISIÓN:**
Ser una cooperativa sólida en constante crecimiento, socialmente responsable, transparente y confiable, brindando servicios financieros para contribuir al éxito de sus socios, clientes, funcionarios y la comunidad.

**NUESTRA FILOSOFÍA:**

La Merced es una cooperativa de ahorro y crédito, con experiencia y prestigio, que conserva las tradiciones de ser la pionera en el Cooperativismo de Ahorro y Crédito en Bolivia, al mismo tiempo que se renueva convirtiéndose en una institución moderna, equipada de un sistema informático con tecnología de punta y con todas las comodidades para sus socios y clientes.

Los socios y clientes son la razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L., quien les ofrece tranquilidad a futuro y seguridad para sus ahorros, así como los apoya en su crecimiento económico y personal mediante el financiamiento de sus necesidades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L. procura satisfacer las exigencias de sus socios y clientes mediante servicios personalizados.

Los funcionarios son el pilar estratégico de la organización, encontrando en la Cooperativa la confianza para su desarrollo y la exigencia por una vocación de servicio con calidad y calidez.

**LINEAMIENTOS PARA LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS:**

Nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial es parte importante de la Planificación Estratégica que está orientada bajo los principios del Cooperativismo que nos caracterizan y que sin duda, por su naturaleza están alineados de alguna manera con la función social, nuestros socios se benefician con el apoyo financiero para lograr su desarrollo integral y bien vivir, con mayores oportunidades y acceso a financiamiento de nuevos emprendimientos, ampliación de sus negocios, que sin duda reflejan su propio desarrollo económico.

Nuestros servicios están enfocados a la clase media baja, de manera que permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura ya que todo ciudadano puede acceder a estos servicios y hacer parte de nuestra gran familia La Merced.

Nuestra Infraestructura está adecuada y nuestro personal capacitado para brindar la mejor atención posible a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo con las disposiciones legales normativas vigentes.

Nuestros funcionarios reciben periódicamente capacitaciones y son supervisados para brindar la mejor calidad de la atención a clientes con calidez considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores; dentro de lo que es la Inclusión contamos con 2 funcionarios con discapacidad.

Contamos con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de nuestros servicios y productos financieros que prestamos, que contemplan estándares de seguridad y confiabilidad para evitar daños y perjuicios a todos nuestros consumidores financieros.

Usamos las herramientas y medios publicitarios necesarios para informar a los consumidores financieros de cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, contamos con la gestión de Educación Financiera dirigida a nuestros clientes internos, externos y público en general, publicamos cuñas radiales sobre educación financiera y volantes, también usamos medios masivos como página web, red social Facebook e Instagram y en algunos casos WhatsApp para envíos masivos de información educativa e informativa.

Así mismo, contamos con puntos de reclamo que son de fácil acceso y velan por la Protección del Consumidor de Servicios Financieros en todas nuestras oficinas.

Nuestros servicios financieros consideran la transparencia de la información en la oferta, los principios de Equidad con mucho respeto y sin discriminación a todos los Consumidores Financieros, hace muchos años que velamos por la provisión de servicios financieros en poblaciones desfavorecidas o poblaciones con baja densidad poblacional como Samaipata, Concepción, Guarayos, etc.

Realizamos el seguimiento semanal para garantizar que el tiempo promedio de atención en filas de espera sea menor a 30 minutos, también para los tiempos máximos para desembolso de créditos con garantía personal e hipotecaria, y el seguimiento al tiempo de levantamiento de desgravamen y devolución de garantías que no excedan lo dispuesto en la normativa vigente de la Cooperativa.

Contamos con la seguridad y resguardo de la información de nuestros socios y clientes manteniendo la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de esta información.

Por lo que podemos concluir que tenemos una fuerte tendencia a estar alineados a la Función Social por tradición y trayectoria en el Cooperativismo y gracias a la Supervisión de ASFI que nos retroalimenta constantemente permitiéndonos mejorar cada vez más nuestros procesos, continuaremos firmes en lograr cumplir con indicadores de la Función Social elegidos para nuestra gestión entre los preestablecidos por la ASFI.

## NUESTROS VALORES

***Liderazgo***: *Guiar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R.L. a seguir sus objetivos con* responsabilidad hacia nuestros clientes, socios y empleados; tener una visión clara y saber implementarla con éxito; construir una cultura de valor y aprendizaje permanente e implementarla en el trabajo diario, mantener la transparencia con total apego a las leyes, regulaciones y políticas; justicia y equilibrio entre socios, empleados, clientes y proveedores; acciones encaminadas al cumplimiento de la ética, moral y buenas costumbres.

**Humildad**: Es la virtud que consiste en el conocimiento de sus propias limitaciones y debilidades y en obrar de acuerdo con ese conocimiento; es vivir sin pretensiones, siempre pensando que no somos más importantes que los demás.

**Solidaridad**: La solidaridad es el vínculo que nos une entre compañeros y con los grupos menos favorecidos, de modo que el bienestar de los unos determina el de los otros.

**Compromiso**: Disciplina y entrega, sentir el negocio como propio, actitud positiva, profesionalismo y eficiencia en el desempeño; orientación comercial en base a resultados con responsabilidad social; resultados con desarrollo profesional, reconocimiento y recompensa; competitividad con honestidad e integridad.

## RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED R.L.

Nuestros resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se reflejan en nuestra calificación del desempeño social obtenido de 3.8 sobre 5 en la gestión 2.022, superando la calificación de 3,7 sobre 5 obtenida para la gestión 2.021, lo que muestra que vamos en el camino correcto y alienta a continuar a paso firme.

Entre los resultados sociales deseamos destacar que se han llevado a cabo distintas actividades, entre éstas podemos citar las siguientes:

- Visitas a colegios con el objetivo de incentivar a temprana edad a los niños de manera que no se pierda la tradición del "chanchito" como alcancía de ahorros, promoviendo el valor del ahorro como fundamental para solventar su economía a futuro.
- PROGRAMA "ASI SE HACE LA MERCED", esta actividad se realizó en las visitas a provincias, el objetivo fue guiar a los asistentes para que tengan éxito en sus emprendimientos, así como también "Como brindar servicios a clientes con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas".
- CAPACITACIÓN GENERAL A FUNCIONARIOS con el objetivo de transmitirles estrategias propias de la gestión, promover la participación de todos y lograr un cambio de mentalidad con un nuevo enfoque de Responsabilidad Social, estas capacitaciones las realizamos a distancia con un amplio material de lectura fácil que se hizo llegar a los funcionarios en 2 oportunidades durante la gestión.
- PROGRAMA DE RECICLAJE, entregas de material reciclable en forma permanente a AFANIC con el objetivo de reciclar todo el papel desechado en nuestras oficinas y donar los recursos generados a los niños del hospital oncológico.

- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES y nos preocupamos continuamente con el grado de satisfacción de socios y clientes por los servicios recibidos.
- ENCUESTA DE CLIMA LABORAL y nos preocupamos continuamente con el grado de satisfacción de nuestros funcionarios, los resultados en parámetros de satisfacción indican que tenemos un buen equipo y ambiente laboral.
- PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA CON RRHH "CANAL ABIERTO" una herramienta que permite que los funcionarios tengan la posibilidad de comunicarse en forma confidencial con RR.HH. y transmitir sugerencias, quejas, reclamos, ideas, opiniones, etc. con el fin de lograr un mejor clima laboral y también apoyar en temas varios a los funcionarios que así lo requieran.
- BOLETÍN "SOMOS LA MERCED" para informar mensualmente a todos nuestros funcionarios sobre temas diversos y novedades dentro de la Cooperativa.
- CAMPAÑAS DE DONACIÓN con el objetivo de que nuestros funcionarios tomen conciencia y abran su corazón para entender la necesidad de otras personas, como son los niños en hogares, un granito de arena como apoyo social para mejorar el bienestar de los más necesitados, todo esto en el cambio de mentalidad necesario para esta gestión.
- Se publican cuñas radiales con información de RSE y reflexiones importantes para tomar conciencia de la importancia de ser Socialmente Responsables y cuidar del medio ambiente.
- BUZÓN DE SUGERENCIAS, una herramienta para el público en general, la cual permite registrar quejas, sugerencias, ideas, dudas, etc., procurando una mejora continua para satisfacer a socios y clientes.
- COMITÉS DE RSE EN LAS DIFERENTES ÁREAS Y AGENCIAS en forma trimestral, con el objetivo de involucrar a todos los funcionarios para que tengan la oportunidad de transmitir ideas y ser más dinámicos a la gestión de RSE.
- En forma permanente reforzamos la IMPORTANCIA Y EL ROL DE ASFI EN EL SISTEMA FINANCIERO, apoyando con la respectiva divulgación en emisoras de radios la importancia que representa la regulación y supervisión de ASFI.
- CLUB "FAMILIA LA MERCED", para transmitir beneficios económicos con descuentos en compras y servicios en diversos establecimientos a todos los socios, con esto contribuir a una mejor calidad de vida y apoyarlos incondicionalmente en su economía familiar.
- Continuamos ofertando un SEGURO VIDMER, preocupados en casos extremos en que los familiares de nuestros socios pueden pasar momentos difíciles y no contar con el respectivo recurso económico para sepelio, les brindamos una prima de US$.10.- anuales el seguro por US$.1.500.-

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:**
Como Cooperativa buscamos siempre mejorar la satisfacción de los socios, clientes internos y externos.

Emprender mayor comunicación con nuestros grupos de interés que permitan conocer de cerca sus intereses y expectativas, entendiéndose como tales las alternativas de mejora en pos de fomentar una relación de lealtad a largo plazo.

Dirigir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L. hacia el desarrollo sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial con la ayuda de herramientas técnicas de Administración y Gestión, y bajo la regulación de ASFI.

Mejorar el índice de satisfacción al cliente ha sido permanente preocupación para conocer cuán satisfechos están nuestros socios y clientes acerca del servicio que reciben.

Alcanzar un alto desempeño financiero para permanecer en el tiempo y ofrecer un eficiente servicio a nuestros socios, el manejo y gestión de los recursos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L. *es una de las actividades diarias que la llevamos con especial cuidado, esfuerzo* y, sobre todo, con transparencia.

**DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED R.L. CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:**

Como Cooperativa mantenemos una serie de canales de comunicación con la sociedad para comunicar y **rendir cuentas ante la sociedad en general**, entre ellos se incluyen:

- Publicación y divulgación de la memoria anual de la Cooperativa, misma que contempla la publicación del mensaje del presidente sobre el desempeño socio económico de la Cooperativa, además de los estados financieros y las notas a los estados financieros con el dictamen del auditor externo.
- Página web actualizada donde se publica toda la información pertinente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L. a disposición pública de socios, clientes, usuarios y público en general.
- Trato personalizado que día a día brinda nuestro personal de front office a nuestros socios, clientes, usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se tienen los canales de punto de reclamo disponibles cuando corresponda.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L., en el marco de la normativa vigente, ha preparado un balance social sobre el desempeño de la Cooperativa en el ámbito de responsabilidad social empresarial que reflejan la gestión realizada respecto a los principales grupos de interés con los cuales opera y en general con la sociedad.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced R. L., en el marco de la normativa vigente, ha contratado para cada gestión los servicios profesionales de consultores de la empresa ANÁLISIS REAL LATINOAMÉRICA, *para que en base a una metodología adecuada califique imparcialmente* el marco de responsabilidad empresarial de la Cooperativa como reporte de información disponible a la entidad reguladora.

**De acuerdo con nuestros principios de Transparencia**: comunicamos a la sociedad de manera clara, exacta, oportuna y completa la siguiente información:

a) Misión y Visión: Nuestra Misión y Visión se encuentran publicadas en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general.

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: Tal como se describió en el punto anterior, hemos desarrollados cuadros que muestran indicadores del uso de materiales internamente y del desempeño de la entidad en temas de orden social, los que se exponen en el informe de evaluación de desempeño social.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de nuestras políticas, decisiones y actividades, estos puntos también se divulgarán a través del balance social desarrollado.

## La gestión de la RSE en nuestra cooperativa - resultados e impactos

*Somos una institución que se desenvuelve en un entorno altamente competitivo, en línea con nuestra Misión realizamos importantes esfuerzos para abarcar zonas desatendidas. Al igual que las Cooperativas del Sistema nos hemos creado con el fin de resolver las necesidades de carácter social y económica de nuestros socios y clientes y, consecuentemente, los objetivos de la función social establecidos en la Ley de Servicios Financieros Nro. 393.*

Nuestras operaciones de ahorro y crédito están orientadas a sectores de medianos a bajos ingresos. La educación cooperativa y financiera son un importante accionar para superar los factores de pobreza. Bajo el principio de libre adhesión combatimos la exclusión social.

Nuestro marco institucional se basa en la filosofía del cooperativismo con principios eminentemente sociales, por tanto, orientados al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la Cooperativa.

La Cooperativa rinde cuentas al regulador mediante los reportes de RSE y de Función Social, mostrando indicadores en continua mejora (como se observa en el gráfico). La Calificación de RSE de la Cooperativa entre el año 2016 y 2022 muestra una tendencia estable.

Dentro de la gestión de RSE se incluye el compromiso con los socios, clientes, con los trabajadores, con el medio ambiente y la comunidad.

Para cumplir con nuestro mandato y con la función social de nuestros servicios, realizamos las siguientes acciones, mismas que a su vez se reflejan en resultados:

| ACCIONES | RESULTADOS / IMPACTO |
|---|---|
| **1. Adaptar los productos y servicios a las necesidades de socios/clientes** | Nuestro segmento social objetivo es clase media baja, por lo que los requisitos fueron flexibilizados y conseguimos así, atenderlos e Impulsar el desarrollo de nuestros socios. |
| **2. Orientar esfuerzos para el fortalecimiento permanente de los grupos de interés (socios, clientes, trabajadores, ente regulador y medio ambiente)** | Con los convenios de RSE que ofrecen descuentos en diversos establecimientos, logramos apoyar económicamente a las familias de nuestros socios y por ende una mejora constante de su calidad de vida, también en Facebook e Instagram difundimos mensajes para tomar conciencia y preservar el ecosistema, entre otros. |
| **3. Estrecha relación con el medio ambiente, las personas que se encuentran en nuestro entorno, nuestros socios, clientes y funcionarios** | Mediante mensajes constantes de RSE y EF logramos que socios reconocieran que estamos haciendo algo importante y diferente, ya que educamos para tener conciencia social y preservar el medio ambiente, además llegar a los jóvenes y orientarlos con Educación Financiera. |
| **4. Apoyo económico familiar a nuestros socios y funcionarios: convenios de RSE con establecimientos comerciales y de salud** | Con estos convenios logramos una mejora constante de su calidad de vida, y es reconocido por los socios y también las otras Instituciones que siguen nuestros pasos con estos convenios. |
| **5. Divulgar la información necesaria** | En redes sociales y contenidos de Educación Financiera y Educación Cooperativa, logramos Informar y educar a todas las personas sobre los derechos humanos, trato preferencial a los adultos mayores y discapacitados y muchos temas más. |
| **6. Preservación del medio ambiente: racionando los recursos naturales.** | Somos conscientes que es necesario un cambio de mentalidad que requiere el proceso de adquirir conciencia social y consolidar |

| | |
|---|---|
| | una imagen de persona o empresa socialmente responsable, las redes sociales juegan un rol muy importante que nos permiten llevar contenidos valiosos masivamente. |
| **7. Nacimos para atender a personas sin posibilidades de financiamiento en el sector financiero** | Mantenemos nuestros principios Cooperativos y a través de los servicios y productos que ofrecemos ayudamos a nuestros socios a incrementar su economía y mejorar sus condiciones de vida. |
| **8. Incorporamos principios de RSE en nuestras políticas: protección de los derechos humanos, valores éticos y transparencia, no discriminación, *disminución de la pobreza*, igualdad de género, cuidado del ecosistema, transparencia de la información en la oferta de productos y servicios financieros, conceptos de calidad y calidez en la atención a clientes y socios y la inclusión de personas con discapacidad** | Logramos transmitir mayor seguridad y confianza a nuestros socios con la calidad y calidez en la atención que se traduce en mejor trato, gestión consciente en todos los conceptos de Responsabilidad Social, siempre con difusión de los mismos en redes sociales y siempre en mejora continua. |

**Comportamiento ético:** En el marco de nuestra naturaleza social mantenemos presente en toda nuestra planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo, contamos con un código de ética de acuerdo con la normativa vigente y nuestro plan estratégico contempla una serie de valores con los cuales nos manejamos de manera institucional.

Durante la gestión 2.023 no hemos tenido ningún caso que implique un mal comportamiento de la entidad en relación con nuestros grupos de interés.

**Respeto a los intereses de las partes interesadas**:
La Cooperativa de ahorro y crédito abierta La Merced R.L., en el marco de la normativa vigente, ha considerado a las partes interesadas definidas en nuestras políticas de RSE y en el informe preparado se describe e identifica ampliamente el desempeño que la Cooperativa mantiene en el trato a las partes interesadas especialmente:

1) Socios.
2) Clientes.
3) Funcionarios.
4) Ente Regulador.

**Respeto a las leyes**:
Cumplimos de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- *Ley de Servicios Financieros.*
- Ley General de Cooperativas.
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- Cartas circulares remitidas por el regulador.
- Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- Normas impositivas.
- Otra normativa vigente.

**Respeto a los derechos humanos**:
Respetamos y promovemos en todas nuestras actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Además, las divulgamos a todos nuestros funcionarios a través del Boletín Informativo Mensual con el objetivo de que todos nuestros colaboradores los tengan presentes, también divulgamos permanentemente en este boletín la Ley Integral N° 348 Garantiza a las mujeres una vida libre de violencia y la Ley Nº 045 "Ley contra el Racismo y toda forma de Discriminación".

No se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la Cooperativa, por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED R. L.**

Nuestras políticas han sido creadas bajo los preceptos de transparencia de la información, relaciones de largo plazo, a través de una minuciosa administración de los recursos financieros, que siempre beneficien a los grupos de interés.

Nuestra Institución, consciente de la valoración de la persona elemento clave presente en todos grupos de interés, define sus políticas en el ámbito social que engloban una serie de aspectos relevantes para el desarrollo del ser humano, para quienes están dirigidos nuestros mayores esfuerzos, en busca de un desarrollo integral y de equidad social.

Consideramos muy importante tomar conciencia, ser socialmente responsable y buscar generar valor para el medio ambiente con información educativa y acciones como el cuidado y preservación del ecosistema, en la medida que seamos un ejemplo como personas, estaremos salvaguardando que las futuras generaciones disfruten de una naturaleza viva y preparándolos para que sean buenos hijos para el planeta, de manera que se garantice un ambiente sano de respeto mutuo entre la naturaleza y el hombre.

**NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

Trabajamos intensamente en conseguir vínculos cada vez más estrechos con nuestros grupos de interés, de manera que avancemos a paso firme en nuestro objetivo de transmitir beneficios sustentables para los grupos de interés que tenemos definidos.

Mantenemos como grupos de Interés a SOCIOS, CLIENTES, FUNCIONARIOS y ENTE REGULADOR (ASFI), sin descuidar el enorme compromiso MACRO que es dedicar esfuerzos a preservar el MEDIO AMBIENTE y EL BIENESTAR DE NUESTRA SOCIEDAD.

Gracias al compromiso y a los esfuerzos realizados durante el último año, el proceso de implementación de la gestión integral de RSE sigue un modelo de mejora continua, en el que principalmente tengamos como objetivo afianzarlas estrategias propuestas para recién proponer nuevas en las próximas gestiones, se ha podido avanzar en la relación con nuestros grupos de interés y creativamente se han generado ideas y estrategias sostenibles para nuestra Institución.

Creemos firmemente estar en el camino correcto, y reiteramos el compromiso de mantener el nivel de implementación de la gestión de RSE logrado hasta el momento, evaluamos como muy nobles los lineamientos a los cuales hemos dirigido esfuerzos y nos motiva a seguir con el entusiasmo de siempre.

Santa Cruz, enero de 2.024

Dr. David Dominguez Siles
Presidente del Consejo de Administración