

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 1 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

## Control de Cambios

Versión	Descripción del cambio	Solicitado por	Aprobado por	Publicación
V01	Aprobación por Consejo de Administración del Manual	Pamela Acosta / Jefe Responsabilidad Social	Consejo de Administración Acta N. 118	Abril / 2016
V02	Actualización y Aprobación del Manual	Germania Gallardo / Jefe Responsabilidad Social	Consejo de Administración Acta N. 193	26 Octubre / 2020

## Contenido

1	INTRODUCCIÓN .....	2
2	OBJETIVO GENERAL .....	2
3	ALCANCE .....	2
4	DEFINICIONES .....	2
5	BASE DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	4
6	GESTIÓN CON APOORTE AL DESARROLLO SOSTENIBLE .....	5
7	GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS .....	7
8	RELACIÓN CON PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS .....	7
9	POLÍTICAS GENERALES .....	8
10	POLÍTICAS ESPECÍFICAS .....	8
10.1	SOCIOS / CLIENTES .....	9
10.2	TALENTO HUMANO .....	9
10.3	SOCIAL .....	10
10.4	PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	11
10.5	PROMOCION Y PUBLICIDAD .....	11
10.6	PROVEEDORES .....	11
10.7	ECONOMICO .....	12
10.8	AMBIENTAL .....	12
11	COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	13
12	EDUCACIÓN FINANCIERA Y COOPERATIVA .....	13
13	COOPERACIONES COMUNITARIAS .....	13
14	PROCEDIMIENTOS .....	15
14.1	ELABORACIÓN DE BALANCE SOCIAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD. ....	15
14.2	ATENCIÓN DE SOLICITUD DE LA COMUNIDAD .....	17
14.3	CONVENIOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL .....	19
14.4	EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	21

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 2 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

## 1 INTRODUCCIÓN

En Cooprogreso la Responsabilidad Social es la base de la gestión en la organización, va desde sus orígenes como consta en los estatutos en el Artículo 3 del Objeto Social:

*“Cooprogreso es una persona jurídica de derecho privado bajo la norma de sociedad cooperativa de ahorro y crédito de tipo abierta, de responsabilidad limitada, auto sustentable. Autogestionaria, cuyo objeto social principal es la intermediación financiera, actividades complementarias y de responsabilidad social.”*

La gestión de Cooprogreso está basada en los principios y valores del cooperativismo, esto permite ser inclusivos y un buen aliado del segmento de Economía Popular y Solidaria, la gestión de responsabilidad social está inmersa en toda la cadena de valor de la cooperativa, pues permite generar acciones que fortalecen a la institución a través del manejo sostenible de las finanzas, la toma de decisiones éticas y transparentes, el robustecimiento de procesos de anticorrupción y Buen Gobierno Corporativo.

Esta gestión toma como base los tres pilares de la responsabilidad social, que son componentes claves para la buena gestión de cooperativa, ya que permite que la cooperativa tenga un enfoque hacia lo social, lo ambiental y lo económico, siendo estos pilares fundamentales para establecer una sólida misión institucional.

## 2 OBJETIVO GENERAL

Definir las políticas, normas y procedimientos que guían la gestión de Responsabilidad Social en todos los niveles de la cooperativa.

## 3 ALCANCE

Este manual aplica a los Grupo de Interés definidos por la cooperativa: socios y clientes, colaboradores, órganos de gobierno interno, proveedores, organismos de control, comunidad en general y medio ambiente.

## 4 DEFINICIONES

1. **Acción social:** Conjunto de acciones filantrópicas que realizan las empresas<sup>3</sup>.
2. **Áreas de influencia:** Las áreas de influencia son lugares donde se desarrollan las actividades de la institución, afectando de manera directa o indirecta al desarrollo social, ambiental y productivo de las zonas<sup>3</sup>.
3. **Balance Social:** Es una herramienta de la gestión socioeconómica que facilita a las cooperativas medirse en los aspectos económicos, sociales y ambientales de manera cualitativa y cuantitativa basados en los valores y principios del Cooperativismo, además

 <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 3 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

permitirá conocer las acciones de responsabilidad social, e informar a los grupos de interés,.

4. **Ética<sup>1</sup>:** Es el conjunto de normas que maneja la institución, concordantes con los preceptos y filosofía cooperativista.
5. **Código de ética<sup>1</sup>:** Documento que reglamenta la actuación de todos los involucrados en el quehacer de la Cooperativa, promoviendo altos estándares de conducta ética; a fin de asegurar los intereses de los representantes, directivos, funcionarios, socios, clientes y público en general.
6. **Comunicación responsable:** Proceso por el cual una empresa establece acciones de información, transparencia, medición de impacto y rendimiento de cuentas de las relaciones que mantiene con su entorno.
7. **Desarrollo sostenible:** Satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las generaciones futuras.
8. **Desarrollo sustentable:** Propender la sostenibilidad y viabilidad económica a largo plazo, contribuyendo al desarrollo social, económico y cuidado ambiental.
9. **Espíritu responsable:** Según las Naciones Unidas este reconoce el rol que desempeñan las empresas para conseguir un desarrollo sostenible y la gestión sus stakeholders, de modo que fomenten el desarrollo social, económico y ambiental; garantizando su sostenibilidad y promoviendo la responsabilidad social corporativa.
10. **Ética:** Conjunto de valores éticos que asume la institución y permite evaluar moralmente sus comportamientos. Es el conjunto de valores que maneja la Institución, concordantes con los preceptos y filosofía cooperativista<sup>2</sup>.
11. **Buen Gobierno cooperativo.- :** El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la cooperativa. Establece las relaciones entre la asamblea, el consejo de administración, Consejo de vigilancia, la gerencia general y el resto de las partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la institución<sup>2</sup>, bajo lineamientos de buen gobierno corporativo.
12. **Impacto ambiental:** Cualquier cambio en el ambiente que se ha suscitado como resultado total o parcial de la operación de la institución en la zona.

<sup>1</sup> Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.

<sup>2</sup> Deloitte – Definiciones

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 4 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germanía Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

**13. Incidente:** Sucesos relacionados con el trabajo, el cual puede afectar a la salud.

**14. Inversión social:** Es la contribución al desarrollo de la comunidad que se encuentra en nuestra zona de influencia directa e indirecta. Al hablar de inversión social, nos referimos a una inversión financiera enfocada a nuestros grupos de interés. A diferencia de una donación, este tipo de inversión requiere de corresponsabilidad y compromiso social.

**15. Marketing social:** Actividades de promoción y comunicación comercial entre la empresa y la acción social.

**16. Memoria de sostenibilidad:** Documento cuyo propósito es difundir y transparentar las acciones e impacto a la comunidad; medido por indicadores sociales, económicos y ambientales.

**17. Peligro:** Situación que suscite un daño humano o deterioro de la salud.

**18. Responsabilidad social (RSE)<sup>3</sup>:** Conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan impactos positivos en la comunidad y que afirman los principios y valores por los que se rigen en sus procesos internos, como su relación con su grupo interlocutor –Grupos de Interés-.

**19. Riesgo:** Probabilidad de que ocurra un hecho generador de pérdidas o la exposición a uno.

**20. Stakeholder:** Personas, organizaciones, grupos de interés, que son afectados o afectan las operaciones de la organización y se relacionan con la institución de manera interna como externa.

## 5 BASE DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La gestión de responsabilidad social en Cooprogreso toma como guía la ISO 26000, encaminando sus acciones en los principios que aporta de manera significativa al desarrollo sostenible como son: la rendición de cuentas, la transparencia, el comportamiento ético, el respeto a los intereses de las partes, respeto a las leyes, respeto a las normas internacionales y el respeto a los derechos humanos y al medio ambiente.

En Cooprogreso, cada paso de la gestión aporta al Desarrollo Sostenible, creando un compromiso con los diferentes grupos de interés. Además, está consciente de asumir las consecuencias positivas y negativas derivadas de sus actos, productos, servicios ante sus Stakeholders.

<sup>3</sup> Definición tomada de la OIT –Organización Internacional de Trabajo-.

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 5 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

Por otra parte, la norma ISO 26.000 prioriza los temas fundamentales de la RSE apegadas a la gestión de la cooperativa:

- Derechos Humanos:** Respeto a los derechos de las personas, derecho a pago justo, jornada laboral justa, entorno laboral seguro, entre otros.
- Prácticas laborales:** Implementar beneficios en el lugar de trabajo, condiciones laborales, procesos de contratación sin discriminación, modo de operación con el personal, entre otros.
- Medio Ambiente:** Promover buenas prácticas de gestión ambiental.
- Prácticas justas de operación:** productos y servicios útiles y justos.
- Asuntos de consumidores:** relación con los socios / clientes.
- Participación y desarrollo de la comunidad:** al haber logrado una buena relación y desarrollo del entorno y sus condiciones con los clientes internos se puede realizar trabajo de campo en la comunidad.

## 6 GESTIÓN CON APOORTE AL DESARROLLO SOSTENIBLE

La comunidad internacional ha establecido una nueva hoja de ruta a seguir para los próximos 15 años, aprobada a finales de septiembre de 2015 por los jefes de estado y de gobierno de los países miembros de las Naciones Unidas. Su contenido más reconocido son los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales se traducen en 169 metas que abarcan aspectos para trabajar por las Personas, planeta, prosperidad, Paz, Partnership (Alianzas).



 <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 6 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

La contribución de la empresa a los ODS puede abordarse desde tres enfoques, no excluyentes y con diferente retorno. Por un lado, se encuentra el desarrollo de acciones filantrópicas, no relacionadas con las actividades de la empresa, mediante las que se busca aportar a la mejora de las condiciones sociales y ambientales de los entornos en los que opera o no la institución.

Por otra parte, es posible la implementación de iniciativas vinculadas a las operaciones de la organización para reducir y eliminar los impactos negativos y potenciar aquellos que sean positivos para los grupos de interés. En este caso, los retornos para la empresa son diversos al incluir el posible avance en la eficiencia operacional, innovación tecnológica, reducción de costos, atracción y retención de talento, interés y fidelización de los clientes, entre otros. El tercer enfoque está constituido por el desarrollo de productos y servicios innovadores, en el marco del sector de actividad de la empresa, que contribuyan a las metas establecidas para los ODS al mismo tiempo que generan nuevas oportunidades de negocio.

Bajo este contexto se identifican oportunidades cuando la gestión se enfoca en aportar a los ODS.

1. Potenciar el valor de la sostenibilidad corporativa, incluyendo la atracción de talento y preferencia de los clientes.
2. Fortalecer las relaciones con los grupos de interés.
3. Estar alineados con los avances legislativos y robustecer la prevención de riesgos
4. Estabilizar sociedades y mercados, al contribuir a su desarrollo y al acceso a productos y servicios.
5. Identificar oportunidades de negocios y atraer capital

*Fuente: adaptado de SDG Compass. The guide for business action on the SDGs (GRI, UN Global Compact & WBCSD, 2018)*

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 7 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

## 7 GESTIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Cooprogreso tiene identificado sus grupos de interés, además cuenta con un Manual de administración de grupos de interés con métodos para la relación con los stakeholders primarios y secundarios según sea la prioridad de la Cooperativa.



\*Manual de Grupos de Interés

## 8 RELACIÓN CON PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Cooprogreso en el 2016 toma la decisión de adherirse al Pacto Global de las Naciones Unidas como una experiencia en el desarrollo del camino hacia la sostenibilidad de la empresa, además adquiere un compromiso con los principios universales del Pacto Global en sus áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

### DERECHOS HUMANOS

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia; y  
 Principio 2: Deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos

### ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;

Principio 4: La eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción;

 <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 8 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

Principio 5: La erradicación del trabajo infantil; y

Principio 6: La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### **MEDIO AMBIENTE**

Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental;

Principio 8: Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental; y

Principio 9: Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### **ANTICORRUPCIÓN**

Principio 10: Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno

## **9 POLÍTICAS GENERALES**

1. La Cooperativa incluirá en la definición de sus procesos y gestión, las políticas y principios de la Responsabilidad Social, permitiendo la consecución de los objetivos Institucionales de beneficio integral a todos sus grupos de interés internos y externos.
2. Buscará el desarrollo sostenible y sustentable para satisfacer necesidades presentes sin comprometer las de generaciones futuras, estableciendo un vínculo y relación permanentes entre crecimiento económico, ambiental y social.
3. Alineará la estrategia de la organización a los objetivos de desarrollo sostenible a fin de responder a las expectativas de los grupos de interés.

## **10 POLÍTICAS ESPECÍFICAS**

Estas políticas específicas están basadas en la gestión de responsabilidad social en la cadena de valor, por tanto, la definición de las políticas específicas se han enmarcado en la cadena de valor de la cooperativa de acuerdo a:

 <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 9 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

## 10.1 SOCIOS / CLIENTES

1. Generará y promoverá la aplicación y ejecución adecuada de prácticas económicas y sociales sanas, para brindar productos y servicios de calidad, justos, oportunos y equitativos, buscando satisfacer las necesidades de socios/clientes y su fidelidad.
2. Desarrollará los mecanismos necesarios para informar los beneficios de los productos y servicios que oferta la Cooperativa.
3. Mantendrá periódicamente un acercamiento por el medio que la cooperativa defina con socios y clientes, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los productos y servicios recibidos, así como el trato de los colaboradores hacia ellos.
4. Promoverá y ejecutará la educación y capacitación de sus socios/clientes y colaboradores en temas relacionados a: economía personal, familiar, y la adecuada utilización de recursos financieros y no financieros.
5. Deberá eliminar de su ámbito de acción a socios/clientes, etc. que no actúen con ética en el desenvolvimiento de las actividades diarias de la institución

## 10.2 TALENTO HUMANO

1. A fin de transparentar la lucha contra la corrupción y el tráfico de influencias, todo el personal que Ingrese a la Cooperativa debe cumplir con el proceso de selección, sin excepción alguna.
2. La Cooperativa incentivará el desarrollo integral de su Talento Humano, bajo procesos permanentes de Capacitación, extendiendo las acciones hacia la familia y su bienestar.
3. La Cooperativa promoverá a través de programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los funcionarios y que les apoyen en la gestión al concluir sus carreras profesionales.
4. Garantizará la incorporación sin discrimen de personas que cumplan con el perfil establecido para desempeñar las funciones que requiera para cubrir la estructura organizacional.
5. Buscará en sus procesos selectivos la contratación de personas con discapacidad que cumplan con el perfil profesional requerido para el desempeño de las funciones.

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 10 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

6. Promocionará y garantizará un ambiente laboral adecuado que facilite la generación y práctica de valores que se orienten al cumplimiento de la misión de la institución, sobre todo en sus componentes de Responsabilidad Social.
7. Ejecutará acciones y actividades orientadas a garantizar la implantación de programas de salud y seguridad ocupacional.
8. Reconocerá todo trabajo adicional en jornada extraordinaria de sus empleados en sujeción a los procedimientos internos establecidos para el efecto garantizando así la no ejecución de trabajo forzado, salud y seguridad ocupacional de los empleados en todo nivel jerárquico.
9. Garantizará la cancelación de los haberes de sus empleados en forma oportuna, equitativa, competitiva y en cumplimiento de disposiciones legales.
10. Las prácticas disciplinarias de Cooprogreso se orientarán a garantizar la seguridad física y emocional de sus trabajadores, expresando su intolerancia ante actos de corrupción y acoso sexual en todo nivel jerárquico.
11. No efectuará contratación de trabajo infantil en la búsqueda del fortalecimiento a cumplimiento de la observación y cuidado de los niños.

### 10.3 SOCIAL

1. Deberá promover y ser parte del desarrollo de la sociedad, ejecutando con ética y transparencia los valores Corporativos.
2. Aprovechará las oportunidades sociales y de mercado en mira de generar diversidad de beneficios para la institución, para socios/clientes y comunidad.
3. Deberá aplicar estrategias en busca de canalizar adecuadamente los recursos financieros y no financieros para un apropiado desarrollo social en la población, por medio de sus socios/clientes hacia la sociedad.
4. El área de Responsabilidad social es la responsable de emitir el Balance Social de la Cooperativa, así como la memoria de sostenibilidad, documento que se elaborará anualmente.
5. Cada Gerencia es la responsable de generar la información entregada por su área para el informe de Balance Social.

 <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 11 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

## 10.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

1. La institución deberá realizar investigación y estudios de necesidades de socios/ clientes para desarrollar a través del tiempo los servicios y productos para satisfacer estas necesidades.
2. El área de responsabilidad social promoverá que el desarrollo de los productos y servicios se realicen bajo principios de sostenibilidad, con el fin de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer las generaciones futuras, midiendo su impacto.
3. El área de responsabilidad social promoverá que el desarrollo de los productos y servicios sean basados en los principios de comercio justo y responsabilidad social.

## 10.5 PROMOCION Y PUBLICIDAD

1. La publicidad de la Cooperativa deberá incluir aspectos relacionados con Responsabilidad Social sostenibilidad, equidad y comercio justo.
2. En Cooprogreso la publicidad velará por el respecto a los derechos humanos, protegiendo especialmente a los menores.
3. Fomentará una relación con anunciantes, agencias y medios, basadas en los principios de honestidad y transparencia.
4. Las campañas publicitarias deben ser claras y con contenidos transparentes, no fomentará la publicidad engañosa.

## 10.6 PROVEEDORES

1. Orientará acciones contra la corrupción, para impedir en las adquisiciones institucionales, comportamientos que no se adapten ni respeten las políticas, procedimientos y valores de la Institución en todos sus procesos.
2. La Gestión de adquisiciones propenderá a mantener relaciones comerciales con personas naturales o jurídicas que orienten su gestión hacia el cumplimiento de los principios y conceptos de Responsabilidad Social como son: honestidad, transparencia de información y cumplimiento de compromisos; debiendo las empresas, evidenciar la práctica de los principios sobre lo que la Ley norma.

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 12 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

3. La Calificación de Proveedores exigirá a las personas naturales y jurídicas, en atención a las actividades de Responsabilidad Social, la certificación del pago de los beneficios legales a sus empleados, la contratación ilegal de menores de edad, el cumplimiento de contratación de personal con discapacidad de conformidad con la Ley, así como sus obligaciones tributarias.
4. La Cooperativa socializará y propenderá entre sus proveedores los principios y prácticas de Responsabilidad Social.

## 10.7 ECONOMICO

1. Propender a que la estrategia de la Cooperativa se enfoque hacia la sostenibilidad y viabilidad económica de la institución, con responsabilidad social y basado en los valores y principios del cooperativismo.

## 10.8 AMBIENTAL

1. Promoverá la utilización de materiales no contaminantes y de fácil reutilización en suministros y materiales que requieran para la ejecución de su trabajo diario.
2. Promoverá el ahorro de los niveles de energía, mediante la utilización de equipos y accesorios de bajo consumo en las instalaciones de la institución y en los hogares de los colaboradores.
3. Fomentará entre sus proveedores la entrega de insumos y materiales elaborados con elementos biodegradables o reciclables.
4. Capacitará anualmente a los empleados sobre los impactos y riesgos ambientales como consecuencia de su gestión diaria.
5. Desarrollará programas de reciclaje de los residuos sólidos que genera la empresa.
6. Difundirá e implementará políticas de otorgamiento de Microcrédito por sectores productivos de impacto a la naturaleza.
7. Implementar mecanismos de comunicación que no requieran traslado físico de personal.
8. Velar por el consumo adecuado de recursos, a través del seguimiento a la información proporcionada por las áreas que custodian cada recurso administrativo y servicios básicos.
9. Promoverá la preservación y conservación del ambiente al interno y externo de la organización.

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 13 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

10. Fomentará la adquisición de productos de limpieza sean productos naturales y biodegradables que no dañen al ser humano y al ambiente
11. Informará a socios/clientes de las zonas de influencia sobre los daños y afectaciones al medio ambiente.

## 11 COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. Está conformado por un miembro del Consejo de Administración, Gerente General, y Jefe de Responsabilidad Social.
2. El Comité de responsabilidad social estará presidido por un miembro del Consejo de Administración, tiene voz y voto dirimente.
3. El Gerente General, y la Jefatura de Responsabilidad Social, tendrán voz y voto en el comité.
4. Los proyectos de Responsabilidad Social serán conocidos y aprobados por el Comité de Responsabilidad Social. Si los mismo requieren realizar un gasto estos deberán ser aprobados por el nivel que corresponda según el reglamento de adquisiciones.
5. El Comité de Responsabilidad Social se reunirá de forma ordinaria cada tres meses; y extraordinaria ha pedido de los miembros del comité.

## 12 EDUCACIÓN FINANCIERA Y COOPERATIVA

1. Cooprogreso se apegará a la normativa legal vigente en relación a principios y lineamientos de Educación Financiera que establezca la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) u otros organismos competentes.

## 13 COOPERACIONES COMUNITARIAS

1. El área de Responsabilidad Social velará por que las relaciones comunitarias estén n enmarcadas dentro de los principios de buenos vecinos promoviendo principios y valores cooperativos.

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 14 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

2. Se financiará proyectos puntuales de beneficio comunitario, más no intereses particulares, ni políticos.
3. Toda cooperación deberá ser enfocada y trabajada principalmente con las autoridades locales.
4. La cooperación nunca se entregará en dinero efectivo.
5. Los montos de contribución se realizarán de acuerdo con la política establecida y aprobada por el Consejo de Administración.
6. El área de Responsabilidad Social maneja las relaciones interinstitucionales para generar alianzas estratégicas públicas y privadas, que serán aprobadas de acuerdo con la política establecida por el Consejo de administración sobre los niveles de relacionamiento institucional, con el fin de fortalecer nuestros proyectos o programas de Responsabilidad social, iniciativas, productos y servicios, negocios, entre otras, afianzando de esta manera la proyección de la institución en el país.
7. No se financiarán cooperaciones bajo los parámetros detallados en la política establecida por el Consejo de Administración.

 <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 15 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

## 14 PROCEDIMIENTOS

### 14.1 ELABORACIÓN DE BALANCE SOCIAL Y MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD.

1. El Jefe de Responsabilidad solicita los indicadores a cada una de las áreas a través de cuestionarios que contienen indicadores de Balance Social definidos por el ente de control Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria.

También se incluye en el cuestionario indicadores del Global Reporting Initiative (GRI), principios de Pacto Global como metodologías para la elaboración de la memoria de sostenibilidad.

2. El Jefe de Responsabilidad envía los cuestionarios a las Gerencias y jefes de áreas claves, quienes deberán recopilar la información de los indicadores, podrán delegar un responsable de su área para el levantamiento y compilación de información en los formatos establecidos por el área de Responsabilidad Social.
3. El Jefe de Responsabilidad deberán remitir la información a través de Mail enviado a: Jefe de Responsabilidad Social y Asistente de Responsabilidad Social.
4. El Jefe de Responsabilidad compila la información remitida por Gerencia /Delegado responsable
5. El Jefe de Responsabilidad analizar y generar informe en base a los resultados de los indicadores.

Contenido general de informe:

- Resultados de indicadores por principio cooperativo, y metodología GRI
  - Cumplimiento en base a principios
  - Análisis por principio cooperativo
  - Revisa indicadores GRI
  - Revisa Indicadores de Pacto Global
6. El Jefe de Responsabilidad valida la información de los indicadores con los responsables de las áreas y procede a armar el documento tipo informe.
  7. El Jefe de Responsabilidad luego de haber finalizado el documento, reenvía a los gerente y jefes responsables para que revisen y ratifiquen la veracidad de la información.
  8. El Jefe de Responsabilidad evalúa el acompañamiento de un consultor en sostenibilidad para el soporte técnico en la elaboración de la memoria de sostenibilidad.
  9. El Jefe de Responsabilidad elabora cuestionarios con indicadores de balance social y memoria de sostenibilidad para las áreas involucradas: Talento Humano, Finanzas,

 <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 16 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

Contabilidad, legal, Presidencia, Negocios, Administrativo, Marketing, Responsabilidad Social, los indicadores se basan en la metodología GRI (Global Reporting Initiative, balance social designados por la SEPS y Pacto Global.

Contenido general de informe:

- Mensaje del presidente y gerente general
- Descripción del informe
- Nuestra Cooperativa
- Base de gestión de la Cooperativa
- Desarrollo económico de la cooperativa
- Socios
- Productos
- Gestión Social y ambiental
- Balance Social: resultados de indicadores por principio cooperativo

10. El Jefe de Responsabilidad se podrá agregar el contenido que creyere necesario considerando que la memoria es un documento donde se transparenta la gestión de la organización, siguiendo la metodología aplicada para el desarrollo de la misma.
11. El Jefe de Responsabilidad los resultados de los indicadores presenta en Memoria de sostenibilidad incluido el balance social del año analizado, cada gerente o jefe de área firma la responsabilidad de la información entregada en los indicadores.
12. El Jefe de Responsabilidad una vez terminada la memoria de sostenibilidad se presenta para revisión a Auditoría y Control Interno, luego gestiona cambios o ajustes según observación de las áreas de control
13. El Jefe de Responsabilidad una vez revisada la memoria de sostenibilidad, procede a enviar a marketing para la diagramación y diseño de la misma.
14. El Jefe de Responsabilidad diseñada la memoria de sostenibilidad se la publica en la página web de la cooperativa, en la sección de Responsabilidad Social – Memorias de Sostenibilidad.
15. El Jefe de Responsabilidad envía la memoria en digital o físico al organismo de control SEPS
16. El Jefe de Responsabilidad también sube la Memoria como reporte COP (Pacto Global) a la Página de las Naciones Unidas: <https://www.unglobalcompact.org/>
17. El Jefe de Responsabilidad difundir Memoria de sostenibilidad a grupos de interés y la forma de difusión puede realizarse mediante entregables físicos o digitales.

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 17 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

## Fin del procedimiento

### 14.2 ATENCIÓN DE SOLICITUD DE LA COMUNIDAD

1. El Jefe de Responsabilidad recepta solicitudes de colaboración de la comunidad directamente a través de las agencias, podrán enviar por correo o físicas las solicitudes.
2. El Jefe de Responsabilidad analiza, revisar y observar la viabilidad de la solicitud, en base a la información registrada en el formulario de solicitud de cooperación o iniciativa, basado en la política establecida por el Consejo de Administración.
  - a. Monto
  - b. Beneficiarios
  - c. Verificación de si el beneficiario se registra como socio de la cooperativa
  - d. Impacto para generarse por la atención de la solicitud

#### SON CRITERIOS DE APROBACIÓN

- a. El área de Responsabilidad Social velará por que las relaciones comunitarias estén enmarcadas dentro del marco de política de buenos vecinos y buena convivencia.
- b. Se donarán los bienes materiales que cumplieron su vida útil en la Cooperativa según el nivel de autorización establecido, atendiendo a las necesidades de la comunidad vulnerable según aplique el Manual de activos fijos.
- c. Se apoyará proyectos puntuales de beneficio comunitario, más no intereses particulares.
- d. Previa a la toma de cualquier decisión se analizará y cuantificará el monto de la cooperación, de acuerdo a la política de montos de aprobación establecida por el Consejo de Administración, para cooperaciones con la comunidad.
- e. Se elaborará una ficha de seguimiento y control de las cooperaciones con detalles de la solicitud. Formulario para solicitud de cooperación o iniciativa (Anexo 2).
- f. Toda cooperación deberá ser enfocada y trabajada con autoridades y líderes comunitarios estratégicos.
- g. La cooperación nunca se realizará a través de dinero efectivo.
- h. Los montos de contribución se realizarán de acuerdo con lo establecido en el de acuerdo a la política establecida por el Consejo de Administración.
- i. Todo beneficiario de nuestras cooperaciones deberá firmar y comprometerse a cumplir un acuerdo de corresponsabilidad con la cooperación (Anexo 2).
- j. El área de Responsabilidad Social maneja las relaciones interinstitucionales bajo la política establecidas por el Consejo de Administración sobre los niveles de interrelación institucional, para generar alianzas estratégicas públicas y privadas con el fin de fortalecer nuestro relacionamiento institucional, para una mejor proyección de la institución en el país.
- k. Los pedidos solicitados por un asambleísta, deberá ser canalizado directamente por Presidencia y Gerencia General y con su aprobación el área de Marketing procederá al pedido.

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 18 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

- I. No se financiarán cooperaciones bajo los parámetros detallados en el (Anexo 5) o de acuerdo con la política establecida por el Consejo de Administración.
  
- m. Observar información registrada en la matriz de cooperaciones.  
 Información revisada:
  - Categoría (tipo de Stakeholder que requiere la cooperación).
  - Frecuencia con la cual se ha dado cooperaciones e información que permita observar si se prosigue o no con la solicitud.
  - Ingresar información de nueva solicitud.
  
3. El Jefe de Responsabilidad una vez llenado el formulario de solicitud de cooperación o iniciativa se informa a la gerencia general para aprobación.  
 \*\*Formulario desarrollado en base a la solicitud receptada del interesado –stakeholder-.

**Gerencia General/Consejo de Administración/Asamblea General**

- **NO se aprueba solicitud de cooperación o iniciativa: ir a la actividad 4**
  - **SI se aprueba solicitud de cooperación o iniciativa: ir a la actividad 7**
4. La Gerencia General / Consejo de Administración / Asamblea General Comunicar a Jefe de Responsabilidad Social sobre la NO aprobación de la solicitud.
  
  5. La Gerencia General / Consejo de Administración / Asamblea General entregará la solicitud de cooperación o iniciativa al Jefe de Responsabilidad Social.
  
  6. El Jefe de Responsabilidad comunicar al Interesado sobre la NO aprobación de la solicitud de cooperación o iniciativa ingresada y archivar solicitud de cooperación o iniciativa.

**Fin del procedimiento.**

**Si se aprueba la Cooperación:**

7. La Gerencia General / Consejo de Administración / Asamblea General firmar solicitud de cooperación como constancia de revisión y aprobación y asigna monto de cooperación de acuerdo a la política definida por el Consejo de Administración.
  
8. La Gerencia General / Consejo de Administración / Asamblea General comunicar a Jefe de Responsabilidad Social sobre la aprobación de la solicitud y archivar solicitud de cooperación o iniciativa.
  
9. El Jefe de Responsabilidad realiza acuerdo de corresponsabilidad (**Anexo 3**).

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 19 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

10. El Jefe de Responsabilidad se comunica telefónicamente con el interesado –Stakeholder- e indicar que su solicitud fue aprobada y solicitar o informar:
- Firmar el acuerdo de corresponsabilidad
  - Factura por el valor detallado como requerimiento de cooperación.
  - Monto de aprobación o detalle de lo aprobado.

11. El Jefe de Responsabilidad registrar firma del interesado –Stakeholder- en el acuerdo de corresponsabilidad.

12. El Jefe de Responsabilidad receptor del interesado –Stakeholder- factura por el valor detallado como requerimiento de cooperación.

13. El Jefe de Responsabilidad indicar al interesado:

- Pago se lo realizará 15 días a partir de la entrega de la documentación.
- Pago se lo realizará mediante cheque en la ventanilla de pago o mediante transferencia a cuenta del interesado –Stakeholder-.

14. El Jefe de Responsabilidad debe archivar:

- Solicitud de cooperación o iniciativa.
- Solicitud de pago se entrega al área administrativa con copia de acuerdo de corresponsabilidad

**Nota:**

- Según el impacto del proyecto realizar acompañamiento durante la implementación y ejecución del proyecto.
- Interesado –Stakeholder-.** Realizar informes de cumplimiento e impacto una vez culminado el proyecto.

**Fin del procedimiento.**

### 14.3 CONVENIOS DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL

1. El Jefe de Responsabilidad receptor o realizar propuestas de convenios interinstitucionales.

**Nota:**

- Convenios realizados de acuerdo con el análisis estratégico de relacionamiento interinstitucional.
- En función de programas y necesidades establecidos en POA.
- Realizado con empresas públicas o privadas.

2. El Jefe de Responsabilidad realizar reuniones de acercamiento:

 <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 20 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

- a. Definir la meta que se busca con el convenio
  - b. Definir objetivos mutuos
  - c. Reunión realizada entre los representantes quienes realizarán el convenio.
3. El Jefe de Responsabilidad / +Área Legal realizar el documento del convenio o acuerdo de corresponsabilidad (Anexo 3).
    - a. Si la alianza o acuerdo de corresponsabilidad requiere un convenio, se debe realizar el documento en coordinación con l área legal, considerando criterio legal.
    - b. El convenio tiene establecido monto total y tiempo en el cual se va a realizar el mismo.
  4. El Jefe de Responsabilidad / Gerencias o Autoridades de Instituciones efectuar reunión con gerencias o autoridades de las instituciones que van a efectuar convenio.  
Reunión efectuada es la finalidad de dar a conocer a las respectivas gerencias los acuerdos y términos del convenio a firmarse.
  5. Las Gerencias o Autoridades de Instituciones deben definir acuerdos y términos del convenio a firmarse.
  6. El Jefe de Responsabilidad remitir nuevos acuerdos y términos del convenio a firmarse a área legal para emisión de documento final de convenio.
  7. El Área Legal debe realizar y remitir documento definitivo –convenio- a Jefe de Responsabilidad Social.
  8. El Jefe de Responsabilidad debe revisar documento definitivo –convenio- en base a acuerdos y términos definidos en reuniones con gerencias.
  9. El Jefe de Responsabilidad debe agendar reunión con gerencias o autoridades de las instituciones que van a efectuar convenio.  
\*\*\*Reunión efectuada para firma de convenio.
  10. Los Beneficiarios de convenios si se requiere efectuar pago parcial según lo acordado en convenio debe presentar informes de cumplimiento del convenio junto con factura.  
\*\*\*La factura debe registrar los valores acordados en el convenio.
  11. El Jefe de Responsabilidad debe revisar informes de cumplimiento de convenio.  
En caso de incumplimiento de convenio se suspende el pago, cumpliendo con lo establecido en el documento firmado: convenio.

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 21 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

12. Registrar en archivo Excel las solicitudes de pago emitidas por concepto de convenios y archivar solicitud de pago o aporte a la cooperación institucional. (copia de entrega a área financiera).

**Fin del procedimiento**

## 14.4 EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. El Jefe de Responsabilidad debe realizar el programa de RSE:
  - a. Programa definido en base a necesidades de las comunidades o de grupos de interés internos, ambiente, entre otros.
  - b. El Programa planificado deberá indicar el tiempo ya sea anualmente o según surgimiento de necesidades en durante el transcurso del año.
  - c. El Jefe de Responsabilidad debe solicitar y presentar a Gerencia de General o al Comité de Responsabilidad Social: Aprobación del Programa
  - d. El Jefe de Responsabilidad Social debe definir si el Programa se va a realizar con proveedor o directamente.

### Gerencia General

- ***NO se aprueba la ejecución o planificación de desarrollo del programa:*** Fin del procedimiento.
  - ***Si se aprueba la ejecución o planificación de desarrollo del programa con proveedor***
- e. El Jefe de Responsabilidad debe identificar y contactar telefónicamente a proveedor que va a formar parte del programa para pueda brindar el servicio según el programa, o debe ejecutarse directamente
  - f. El Jefe de Responsabilidad debe solicitar propuestas y cotizaciones según servicio requerido.
  - g. El Jefe de Responsabilidad debe receptor propuestas de proveedores y seleccionar mejores propuestas y cotizaciones para presentar la aprobación de Gerencia General
  - h. El Jefe de Responsabilidad Social debe presentar la planificación del Programa y presupuesto

 <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 22 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germania Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

- i. El Jefe de Responsabilidad / Gerencia General debe revisar el programa, cotizaciones y ventajas según propuesta del proveedor.
- j. El Jefe de Responsabilidad debe definir proveedor al cual se va a adquirir el servicio.
- k. El Jefe de Responsabilidad debe solicitar se califique como proveedor para brindar servicios en la cooperativa.
- l. El Jefe de Responsabilidad Solicitar aprobación de adquisición de servicio según monto definido en la política definida por el Consejo de Administración

#### *Gerencia General*

- *NO se aprueba ejecución de programa según monto: ir a la actividad N.-4*
  - *Si se aprueba ejecución de programa según monto: ir a la actividad N.-10*
- j. El Jefe de Responsabilidad debe solicitar a área legal la realización de contrato por el servicio a adquirirse en caso de contratar un proveedor
  - k. El área legal debe realizar contrato por el servicio a recibir.
  - l. El Jefe de Responsabilidad debe agendar reunión entre con proveedor en la cual se procederá a la firma del contrato.
  - m. El Jefe de Responsabilidad Social debe realizar seguimiento de ejecución de desarrollo del servicio en base al programa a ejecutarse presentando:
    - Planificación
    - Resultados de Programa

#### **Fin del procedimiento**

- n. Si para la realización del Programa no se requiere proveedor, gestionar el programa como en el literal (m).

#### **Fin del procedimiento**

## BIBLIOGRAFÍA

- Código de Ética de Cooprogreso
- Wikipedia
- Manual de la ISO 26.000 - <https://www.iso.org/obp>
- Naciones Unidas - <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	<b>Manual de Responsabilidad Social</b>	<b>Versión: 2</b>
		<b>Página: Página 23 de 23</b>
<b>Macroproceso:</b> Gestión Estratégica	<b>Proceso:</b> Gestión de Responsabilidad Social	<b>Subproceso:</b> Responsabilidad Social
Elaborado por:	Germanía Gallardo <b>Jefe de Responsabilidad Social</b>	
Fecha de aprobación:	Fecha y acta con la que se aprobó el documento	

- Pacto Global Ecuador - <https://pactoglobal-ecuador.org/>

## 15 INDICADORES DE GESTIÓN

N.	Nombre del indicador	Periodicidad de medida	Participante o etapa del proceso que mide
1	Medición de indicadores económicos, sociales y ambientales a través de la memoria de sostenibilidad y Balance social	Anual	Jefe de Responsabilidad Social
2	No. De alianzas o relaciones con tercero para fortalecimientos de proyectos	Anual	Jefe de Responsabilidad Social
3	Medición de indicadores ambientales en la organización	Anual	Jefe de Responsabilidad Social
4	Medición de indicadores de Educación Financiera	Anual	Jefe de Responsabilidad Social

## 16 ANEXOS

 ANEXO 1 MONTOS DE APROBACIÓN.xls	 ANEXO 2 FORMULARIO PARA	 ANEXO 3 ACTA ENTREGA DE BIENES	 ANEXO 4 REQUISITOS DE SOL	 ANEXO 5 PARAMETROS NO
---	--	---	--	--