



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN EN BANCA Y FINANZAS

**Diagnóstico de la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“27 de Abril” desde la perspectiva de sus clientes, empleados y directivos**

TRABAJO DE TITULACIÓN

AUTOR: Puchaicela Sarango, Stalin Daniel

DIRECTORA: Salas Tenesaca, Eulalia Elizabeth, Ing.

CENTRO UNIVERSITARIO ZAMORA

2016

APROBACIÓN DE LA DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Ingeniera.

Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca.

DOCENTE DE LA TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Diagnóstico de la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril, desde la perspectiva de sus clientes, empleados y directivos, realizado por Puchaicela Sarango, Stalin Daniel, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, 22 de julio de 2016

f).....

Ing. Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Puchaicela Sarango, Stalin Daniel, declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Diagnóstico de la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril, desde la Perspectiva de sus clientes, empleados y directivos, de la Titulación de Ingeniería en Administración en Banca y Finanzas, siendo la Ing. Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca directora del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son, de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f).....

Autor: Puchaicela Sarango, Stalin Daniel

Cédula: 1900664200

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado principalmente a Dios por ser mi guía y darme la fortaleza para seguir adelante cuando cerca de caer he estado; a toda mi familia especialmente a mis padres con todo mi amor y cariño por todos sus consejos, comprensión y su apoyo moral y económico, que con su paciencia y amor me han enseñado a salir adelante; a mis hermanos por haberme brindado su apoyo y a mi novia por sus palabras de aliento en los momentos difíciles.

Puchaicela Sarango, Stalin Daniel

AGRADECIMIENTO

Agradezco a las autoridades de la Universidad Técnica Particular de Loja, que me abrieron las puertas de tan ilustre instituto de estudios superiores, donde tuve la grata oportunidad de llegar al pináculo de mi sueño, como es el de obtener mi título universitario.

A todos los docentes de la UTPL, por haberme brindado sus sabios conocimientos y haber inculcado en mí el espíritu de superación personal, de manera especial a la Ing. Eulalia Elizabeth Salas Tenesaca.

Al gerente, directivos y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril de la ciudad de Loja, por las facilidades brindadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Puchaicela Sarango, Stalin Daniel

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	li
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	lii
DEDICATORIA	lv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
1.1. Responsabilidad Social Corporativa y su importancia en la actualidad.....	6
1.1.1. Importancia	7
1.1.2. Impacto que tiene en la sociedad	8
1.1.3. Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial	8
1.2. Características de la Responsabilidad Social	9
1.2.1. Beneficios de la Responsabilidad Social	10
1.3. Principios de la Responsabilidad Social	12
1.4. Ámbito de acción de la Responsabilidad Social	17
1.4.1. Gobernanza de la organización	17
1.4.2. Derechos humanos en las organizaciones	18
1.4.3. Prácticas laborales en las organizaciones	19
1.4.3.1. Prácticas laborales y Responsabilidad Social	19
1.4.4. Las organizaciones y el medio ambiente	20
1.4.5. Prácticas justas de operación en las organizaciones	22
1.4.6. Desde el punto de vista de los consumidores o clientes	23
1.4.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	24
CAPÍTULO 2: ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA.....	27
2.1. Antecedentes institucionales	29
2.2. Filosofía institucional	30

2.2.1. Misión, visión y valores	31
2.2.2. Objetivos estratégicos	31
2.2.3. Estructura administrativa	32
2.2.4. Organigrama estructural	33
2.2.5. Normativa interna de la Cooperativa “27 de Abril”	34
2.2.6. Productos	34
CAPÍTULO 3. DIAGNÓSTICO DE RSC EN LA COAC 27 DE ABRIL	37
3.1. Diseño de la investigación.....	38
3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.3. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
3.4. Resultados de los instrumentos de campo aplicados	39
3.4.1. Directivos	39
3.4.2. Empleados	47
3.4.3. Clientes	53
3.4.4. Sociedad.....	59
3.5. Identificación de las actividades de RSC que la empresa desarrolla	64
3.6. Diseño de un plan de RSC para la COAC 27 de Abril	66
3.6.1. Materias fundamentales de la Responsabilidad Social.....	66
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
4.1 Conclusiones.....	73
4.2 Recomendaciones.....	74
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1. Principios de Responsabilidad Social	16
2. Materiales fundamentales de la Responsabilidad Social	16
3. Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril	34
4. Relaciones de la entidad crediticia con los grupos de interés	40
5. Maximización de los beneficios de la COAC 27 de Abril	43
6. Nivel de comunicación del estado económico de la COAC 27 de Abril	44
7. Cumplimiento con las relaciones contractuales adquiridas por la COAC 27 de Abril	46
8. Oferta de salarios competitivos a los empleados de la COAC 27 de Abril	48
9. Oferta de seguridad laboral a los empleados de la COAC 27 de Abril	49
10. Trato justo a los empleados de la COAC 27 de Abril	50
11. Oportunidades de promoción y superación a los empleados de la COAC 27 de Abril	51
12. Oferta de clima agradable a los empleados de la Cooperativa 27 de Abril	52
13. Procedimiento con que se responde las quejas de los clientes	55
14. Grado de comportamiento honesto con los clientes de la Cooperativa 27 de Abril	56
15. Cuenta con personal que ofrece el personal información completa a los clientes	57
16. Medida del nivel de satisfacción de los clientes de la COAC 27 de Abril	58
17. Nivel de ayuda de la Cooperativa a resolver problemas sociales	60
18. Grado de donaciones a favor de los colectivos de la sociedad	61
19. Grado de colaboración en eventos sociales y culturales	62
20. Nivel de desempeño de la Cooperativa dentro de la sociedad	63
21. Materias fundamentales de Responsabilidad Social	66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Página
1. Responsabilidades legales de la COAC 27 de Abril	41
2. Pasos para la implementación de la RSC por la COAC 27 de Abril	42
3. Ámbitos de Responsabilidad Social en que ha trabajado la COAC 27 de Abril	45
4. Flexibilidad con asuntos personales de los empleados	53

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación fue conocer la situación social de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) en lo relacionado a temas de Responsabilidad Social (RS), utilizando instrumentos de recolección de información (encuestas) planteadas por la titulación de Banca y Finanzas de la UTPL. Se levantó la información a cuatro segmentos de personas: directivos, empleados, clientes de la cooperativa e individuos no clientes, que permitió tener conocimiento sobre la situación actual de la COAC 27 de Abril de la ciudad de Loja, así como también conocer los temas de RS en esta entidad financiera y como éstos han incidido en las actividades establecidas.

Los resultados alcanzados con esta investigación permitirán a la cooperativa estudiada mejorar sus actividades de gestión en temas de RS y permitirán establecer estrategias que evalúen el impacto de las actividades realizadas con los grupos de interacción de la cooperativa en la orientación de optimizar los procesos de Responsabilidad Social.

Palabras clave: Responsabilidad Social Empresarial, entidad financiera, directivos, empleados, usuarios.

SUMMARY

The objective of this research was to determine the social situation of the credit union (COAC) in relation to issues of Social Responsibility (SR) using collection instruments (surveys) raised by the degree of Banking and Finance UTPL. Issues management, employees, customers of the cooperative and individuals not customers, which allowed to have knowledge about the current situation of the COAC April 27 in the city of Loja, and also know: the information is up to four segments of people RS in this financial institution and how they have affected the established activities.

The results achieved with this research will allow the cooperative studied to improve their management on issues of RS and allow to establish strategies to evaluate the impact of the activities carried out with groups of interaction of the cooperative orientation to optimize the processes of social responsibility.

Keywords: Corporate Social Responsibility, financial institution, officers, employees, users.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la sociedad se desarrolla bajo sistemas económicos y considerando tres diferentes subsistemas, como son: el mercado, el gobierno y el ámbito social – solidario. El sistema económico capitalista busca producir en grandes volúmenes para disminuir y mantener costos bajos, abriendo nuevos mercados, sin considerar el factor principal de la economía, el hombre. Pero, el actual sistema económico podría mejorar la interrelación empresa – hombre, por medio de los subsistemas localizados intrínsecamente, fomentando la participación desde la sociedad, en base a sus necesidades y planteando nuevos programas sociales.

Existe una serie de empresas que buscan apoyar a sus trabajadores, a la sociedad y sobre todo recalcan su Responsabilidad Social en todo lo que hacen, utilizando un informe social o, en caso de las cooperativas, reflejando la distribución de sus recursos económicos en el denominado balance social. En los grandes y pequeños negocios es fundamental conocer el aporte que generan sus ingresos en la sociedad, lógico sería que si tienen mayores ganancias sean reflejadas con mayor aporte para la sociedad, la comunidad, los empleados y el ambiente. Es así que desarrollan otras formas de ver a la economía y sobre todo la política de un país.

El tema de la Responsabilidad Social, ambiental, cultural es de trascendencia para todo sector económico. La mayoría de instituciones no olvidan contribuir a la sociedad en cuanto a impuestos y otras obligaciones, sin embargo las nuevas tendencias buscan una filosofía más humana, más allá de lo que constituye mantener a la organización solo por obtener ganancias.

El presente informe de investigación académica “Diagnóstico de la Responsabilidad Social en la Cooperativa de Ahorro y Crédito '27 de Abril' desde la perspectiva de sus clientes, empleados y directivos”, es un estudio de tipo descriptivo que se orienta a contribuir con información respecto al grado de Responsabilidad Social Corporativa que se aplica dentro de las actividades de esta entidad financiera.

El desarrollo de la investigación se llevó a cabo mediante la utilización de un instrumento, como es la encuesta, la que fue diseñada por la Escuela de Administración en Banca y Finanzas – UTPL, por la cantidad reducida de quienes integran los directivos y

empleados se aplicó un censo, mientras que una muestra a los usuarios de la COAC 27 de Abril, y a personas no clientes de la cooperativa.

El informe del trabajo investigativo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo 1: La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), importancia, desarrollo, beneficios de su aplicación, características, principios, ámbito de acción.

Capítulo 2: Breve clasificación del sector financiero ecuatoriano, la norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario; análisis situacional de la empresa, antecedentes institucionales, filosofía institucional, objetivos estratégicos, estructura administrativa, organigrama estructural, productos y servicios que ofrece.

Capítulo 3: Diagnóstico de la RSC en la COAC 27 de Abril, diseño de la investigación, población y muestra, técnicas, instrumentos, procesamiento y análisis de datos, resultados de los instrumentos de campo, identificación de las actividades de RSC, comentarios.

Capítulo 4: Con los resultados alcanzados se establecieron las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

**CAPÍTULO 1:
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

1.1. Responsabilidad Social Corporativa y su importancia en la actualidad

La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE), también denominada Responsabilidad Social Corporativa (RSC), según Fernández (2009, p. 17) es esencialmente;

Un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. Se basa en la idea de que el funcionamiento general de una empresa debe evaluarse teniendo en cuenta su contribución combinada a la prosperidad económica, la calidad del medio ambiente y el bienestar social de la sociedad en la que se integra.

La Responsabilidad Social que las empresas desarrollan básicamente son voluntarias que van impulsando al mejoramiento social, económico y ambiental, además el objetivo primordial es el de perfeccionar su situación competitiva y valorativa; siempre y cuando comprometiéndose al progreso y bienestar de la colectividad en general.

Por su parte Ena y Delgado (2012, p. 33), afirman que:

La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE), es un término que hace referencia al conjunto de obligaciones y compromisos, legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que se derivan de las consecuencias que la actividad de las organizaciones producen en el ámbito social, laboral, medioambiental, y de los derechos humanos. Hoy en día las empresas son cada vez más conscientes de la necesidad de incorporar las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de derechos humanos, como parte de su estrategia de negocio.

Es una estrategia corporativa que implica el compromiso que tiene las empresas con el ámbito que las rodean, a través de la aplicación sistemática de recursos, para respetar y promover los derechos de las personas, el crecimiento de la sociedad y el cuidado del medio ambiente, además contribuye al desarrollo económico mientras mejora la calidad de vida de la colectividad en general.

Para la organización interna del trabajo otros autores aducen que:

La Responsabilidad Social de la Empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad y que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus

propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario (Sánchez y Pintado, 2009, p. 143).

Se puede afirmar que la Responsabilidad Social impulsa el fortalecimiento de la empresa y la lealtad de los clientes, debido a que van de la mano con la visión, misión, valores y estrategias de la empresa, precisamente el trabajo voluntario que tienen con la comunidad conlleva el éxito de la empresa.

La Responsabilidad Social Corporativa amplía el ámbito de la Responsabilidad Social de la Empresa para incorporar a las agencias gubernamentales, y a otras organizaciones, que tengan un claro interés en mostrar cómo realizan su trabajo (Fernández, 2009).

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial surgió en el año 1999 y tiene por objetivos fomentar un entorno socialmente sustentable dentro de la empresa, lograr que los miembros de las empresas se auto-gestionen, implementar programas viables y autosuficientes para asegurar permanencia en el tiempo y comunicar y difundir para promover la responsabilidad y la cohesión social. Se pueden identificar como los pilares de la Responsabilidad Social, la visión de un desarrollo sostenible y responsable que guía cada una de las actividades cotidianas, derivando en políticas y prácticas que hacen coincidente la estrategia de la empresa con Responsabilidad Social (Mendoza, Hernández y García, 2013).

1.1.1. Importancia.

La importancia de la RSC no la definen los expertos si no la propia sociedad. Los ciudadanos, los consumidores, cada vez son más exigentes. Ya no importa sólo lo que el mercado ofrece, sino también el modo en el que lo hace. Se penaliza a quienes prescinden de esta dimensión y se considera como opción preferible aquella que introduce criterios de sostenibilidad en sus productos y servicios (Nebrija, 2014).

La importancia de la RSE radica en que desde el interior de la empresa se comenzó a entender que el ser humano es el factor más importante de éxito en el mercado, que los trabajadores no son un activo más, sino seres humanos, dentro de una sociedad; se entendió que la empresa se desarrolla en un entorno social y que ese entorno está compuesto por personas pertenecientes a una comunidad, y que la actividad de la empresa las influye directamente; se entendió que las fronteras de la empresa van más

allá de la construcción que delimita su edificación y que el impacto que genera se ve reflejado en el medio ambiente, proveedores, accionistas, gobierno, clientes, familias empleados, comunidad, colaboradores, etc. (Cortés, 2015).

1.1.2. Impacto que tiene en la sociedad.

Las políticas de Responsabilidad Social Corporativa tienen impacto en la medida en que están inteligentemente diseñadas, con una estrategia bien definida. Las acciones aisladas son expresión de buenas intenciones, pero corren el riesgo de caer como una gota en el desierto. Hay que aplicar los mismos criterios que en el negocio: uso eficiente de los recursos, orientación a resultados. Con la diferencia de que, en este caso, se busca algo que va más allá del retorno económico (Nebrija, 2014).

1.1.3. Desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial.

En primer lugar, es preciso integrar la política de Responsabilidad Social en la estrategia de negocio. Todo empezó con la creación de departamentos de Responsabilidad Social que gestionaban un presupuesto para impulsar acciones ajenas a la actividad ordinaria de la organización. Ahora se prefiere buscar la convergencia entre las operaciones económicamente rentables y las socialmente responsables. Es toda la empresa la que responde ante la sociedad, no sólo un departamento (Nebrija, 2014).

Según Sánchez (2012), director general del Instituto Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Madrid, la Responsabilidad Social ha vivido un crecimiento muy importante en los últimos años, pero en la actualidad no es un instrumento muerto y aún le queda mucho recorrido por hacer. “La crisis ha provocado que muchas empresas que habían incorporado políticas de RSC como una herramienta de marketing, y no como un verdadero valor de acción social, crean que la RSC no va a tener mucho futuro. Sin embargo yo creo todo lo contrario, afirma Sánchez, la Responsabilidad Social Empresarial tiene muchísimo futuro porque de hecho estamos ante una crisis de responsabilidad que nos ha llevado a las subpymes, a las elevadas retribuciones y bonos de los gestores de empresas, a esa especulación inmobiliaria o a las participaciones preferentes que sólo benefician el corto plazo”.

Pesantes (2014), considera que la Responsabilidad Social Empresarial es un tema que ha llegado a los ojos del mundo para quedarse. Esta nueva forma de pensar es vital para

que las organizaciones reorienten sus modelos de gestión no solo a la eficiencia sino a la generación de bien común. Este proceso de cambio, por ser novedoso, comienza con la fase del conocimiento sobre lo que implica desarrollar proyectos de RSE. Es responsabilidad de la academia, a todos sus niveles, fomentar esta nueva forma de ver las cosas para así generar valor agregado no solo a los accionistas sino a todos aquellos que participamos de una o de otra manera en la vida empresarial.

1.2. Características de la Responsabilidad Social

La responsabilidad de la empresa, a la hora de tomar sus decisiones y de aplicar sus prácticas empresariales en base al provecho de los grupos de interés, es lo que se entiende como Responsabilidad Social. La demanda de la Responsabilidad Social es cada vez más fuerte. La sociedad exige unos comportamientos éticos de las organizaciones y que los valores de: igualdad, libertad, solidaridad, respeto activo, diálogo, estén presentes en todas las intervenciones de la empresa (Ena y Delgado, 2012, p. 34-35).

La Responsabilidad Social se entiende como el compromiso que tienen todos los ciudadanos, las instituciones públicas y privadas, y las organizaciones sociales en general, para contribuir al aumento del bienestar de la sociedad. Se considera internacionalmente que la empresa moderna no puede limitarse a la responsabilidad única de ofrecer bienes y servicios, sino que debe incrementar sus objetivos incorporando los que hacen referencia al entorno natural y social (Fernández, 2009, p. 19).

El término de Responsabilidad Social hace referencia a las obligaciones y compromisos legales y éticos, tanto nacionales como internacionales, que provienen de los impactos que producen las organizaciones en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos. Actualmente, el concepto de Responsabilidad Social se considera una normativa no obligatoria o ley blanda (sin la fuerza de la Ley) y ha dado origen a diferentes percepciones sectoriales (González et al, 2010, p. 12).

Según Torres (2011), una definición que más se utiliza es la que la Organización Internacional del Trabajo realiza en su ya conocida propuesta sobre Balance Social, en la que afirma que la RSE “es la respuesta que debe dar la empresa a la expectativa de los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse”.

Es una respuesta porque la empresa toma una acción para corresponder a la que otros realizan a favor de la empresa. Se dice expectativa, porque las personas e instituciones que aportan tienen la esperanza de conseguir algo a cambio. El ámbito de acción de los programas de RSE son dos, el interno, que tiene que ver con la relación con sus trabajadores, es decir con la salud y la seguridad ocupacional, con la capacitación y formación de mano de obra, gestión del medio ambiente, y la externa, que está vinculada a las relaciones con la sociedad, la atención al cliente, la relación con los proveedores y distribuidores, etcétera.

La investigación realizada por Eliana Pimentel, mencionada por Torres (2011), señala que no se puede apreciar una diferencia significativa entre las grandes y medianas empresas, pues ambas enfocan sus políticas y programas de RSE a la organización de procesos, calidad de productos, atención al cliente, salud y seguridad ocupacional y gestión de recursos humanos, pero las medianas empresas buscan el relacionamiento con su comunidad vecina. Por otro lado, en el mismo documento se afirma que las megaempresas prefieren fortalecerse institucionalmente con políticas de Responsabilidad Social interna, mediante la normalización de sus procesos y gestión de recursos humanos. Por otro lado, son las que mayores aportes económicos realizan a acciones de beneficencia.

Con las diversas iniciativas de RSE, las empresas son sostenibles comprobado que un liderazgo en estas empresas tiene unas características especiales, que parte de la visión, la planeación, la participación, el seguimiento y el logro en los diferentes procesos productivos, humanos, administrativos y de proyección social-ambiental; considerados estos como vertebrales en la organización empresarial, los que se actualizan e innovan permanentemente de manera equitativa y con la finalidad de sostenibilidad (Martínez, et al, 2013).

1.2.1. Beneficios de la Responsabilidad Social.

Según la ISO (International Organization for Standardization, 2010, p. 22), la Responsabilidad Social ofrece numerosos beneficios potenciales para una organización. Éstos incluyen:

- Impulsar una toma de decisiones fundamentadas con base en una mejor comprensión de las expectativas de la sociedad, las oportunidades asociadas a la Responsabilidad Social y los riesgos de no ser socialmente responsables.
- Mejorar las prácticas de gestión de riesgo de la organización.
- Aumentar la reputación de la organización y fomentar una mayor confianza pública.
- Mejorar la competitividad de la organización con respecto a sus competidores, incluyendo el acceso a financiamiento y la posición “socio preferencial”.
- Mejorar la relación de la organización con sus interesadas y su capacitación para la innovación, a través de la apertura a nuevas perspectivas y el contacto con una variada gama de partes interesadas.
- Aumentar la lealtad y moral de los empleados, mejorando la seguridad y salud, tanto de sus trabajadores como de sus trabajadoras, e impactando positivamente en la capacidad de una organización para contratar motivar y retener a sus empleados.
- Prevenir o reducir los conflictos potenciales con consumidores acerca de productos o servicios.
- Contribuir al bien público y al fortalecimiento de la sociedad y las instituciones.

Por su parte, Orlitzky et al (2012) analizan los beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa, al respecto:

Consideran que hay una relación directa entre el desempeño social, ambiental y el financiero. Pero queda claro que aquellas empresas que aplican RSE no buscan un crédito financiero en el corto plazo sino más bien una mejora a medio o largo plazo, y que reporte una situación de estabilidad sostenible.

Mientras que Rivera (2014) afirma que, entre los beneficios para la empresa se puede destacar:

Mejor capacidad de contratación y permanencia de los empleados. Las personas admiran a las empresas que valoran a sus empleados, que les dan soporte y ayuda continua, aun en momentos difíciles. Además, que los empleados se sienten más motivados y a gusto con el comportamiento de dicha empresa como tal. Esto estimula a que los empleados permanezcan en la empresa y valoren su empleo.

Mayor lealtad del consumidor. Los consumidores admiran aquellas empresas que valoran a sus empleados, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la Responsabilidad Social es factor que garantiza la fidelidad del consumidor.

Valoración de la imagen y de la marca. Las prácticas de Responsabilidad Social agregan valor a los negocios de la empresa, la cual puede valerse de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocios. Un ejemplo que ilustra estos conceptos son las investigaciones que desde el Reputation Institute realiza para conocer la percepción del consumidor en torno a la Responsabilidad Social. Los datos obtenidos muestran un consumidor preocupado por aspectos tales como la ética y el tratamiento a los a los empleados y dispuesto a premiar empresas que adoptan comportamientos socialmente responsables.

Sostenibilidad del negocio a largo plazo. La perennidad de la empresa constituye también motivo de preocupación para los inversionistas. Las prácticas socialmente responsables disminuyen las contingencias de la empresa y permiten su control, reduciendo el riesgo del negocio como un todo.

1.3. Principios de la Responsabilidad Social

Según la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social (ISO, 2010; Quiroz, 2015), las organizaciones deberían respetar como mínimo los siguientes siete principios que se describen a continuación:

1.3.1. Rendición de cuentas.

Consiste en que una organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, y las

acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

La rendición de cuentas de una organización es el conjunto de mecanismos que permiten explicar, correctamente, sus objetivos y resultados a sus grupos de interés y contribuir a la mejora de la organización. Las memorias o informes de Responsabilidad Social pretenden comunicar a todos los grupos de interés los compromisos, objetivos y resultados de las actuaciones en relación al desarrollo sostenible en los ámbitos económico, ambiental y social en las diferentes dimensiones (Universitat Politècnica de Catalunya, s.f.).

1.3.2. Transparencia.

Consiste en que una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente. Las organizaciones deberían revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.

El principio de transparencia no exige que la información protegida por derechos de propiedad se haga pública, así como tampoco exige que se proporcione información privilegiada o que pudiera producir incumplimientos de obligaciones legales, comerciales, de seguridad o de privacidad de las personas (Norma ISO 26000, 2011).

La transparencia corporativa es una política del gobierno corporativo de una compañía, destinada a informar a la sociedad sobre sus actividades comerciales y financieras, su gestión, sus resultados y su aporte a la sociedad a través de la Responsabilidad Social Empresarial (Urroz, 2010).

1.3.3. Comportamiento ético.

Consiste en que el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implican el respeto por las personas, animales y medio ambiente, y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.

La actuación ética debe reflejarse en todas las acciones de la empresa u organización, en su operación diaria, al igual que en todas las personas que la conforman (Delgado, 2013).

1.3.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.

Consiste en que una organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

Aun cuando los objetivos de la organización podrían limitarse solo a sus dueños y socios, clientes o integrantes, otros individuos o grupos también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta. Colectivamente estas personas constituyen las partes interesadas de una organización.

Nota. Las partes interesadas podrían tener intereses que no sean coherentes con las expectativas de la sociedad.

Las organizaciones deben entender que los intereses de las partes involucradas son legítimos y deben ser atendidos y respetados, así sean distintos a los propios. Aunque los objetivos de una empresa responden a sus dueños, existe un conjunto de partes interesadas que se ven afectadas por las actividades, acciones y decisiones, por lo que tomar en cuenta dichas expectativas es condición básica para operar de manera legítima y asegurar el éxito en el mediano y largo plazo (Lerner, 2015).

1.3.5. Respeto al principio de legalidad.

Consiste en que una organización debería aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.

El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular, a la idea de que ningún individuo u organización está por encima de la ley, y de que los gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.

El principio de legalidad es el reconocimiento básico de que ningún individuo u organización están por encima de la ley y, por ende, no tienen la potestad de actuar por fuera de sus marcos. Así, todas las instituciones deben cumplir las leyes y regulaciones aplicables, también en materia de Responsabilidad Social (Lerner, 2015).

1.3.6. Respeto a la norma internacional de comportamiento.

Consiste en que la organización debería respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez acatar el principio de respeto de legalidad.

La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.

En este aspecto, la ISO 26000 invita a respetar la normativa internacional de comportamiento aun cuando la normativa nacional, a la que esté sujeta, no contemple las salvaguardas sociales y medioambientales. Y para el caso de que la ley de su jurisdicción entre en colisión con la normativa internacional, la organización debería revisar la naturaleza de sus relaciones y actividades en esa jurisdicción y evitar ser cómplice de comportamientos que no sean compatibles con la normativa internacional de RS (Argandoña e Isea, 2011, p. 17).

1.3.7. Respeto a los derechos humanos.

Consiste en que una organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad. Una organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada.

La organización debería respetar los derechos humanos, así como reconocer su importancia y universalidad, es decir que estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas. Y, en el caso de que los derechos humanos no sean garantizados en su ámbito de actuación, bien sea por un vacío legal o por prácticas inadecuadas, la organización debería hacer todo lo que esté a su alcance para respetar y proteger esos derechos (Argandoña e Isea, 2011, p. 17).

PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



Figura 1. Principios de Responsabilidad Social
Fuente: <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

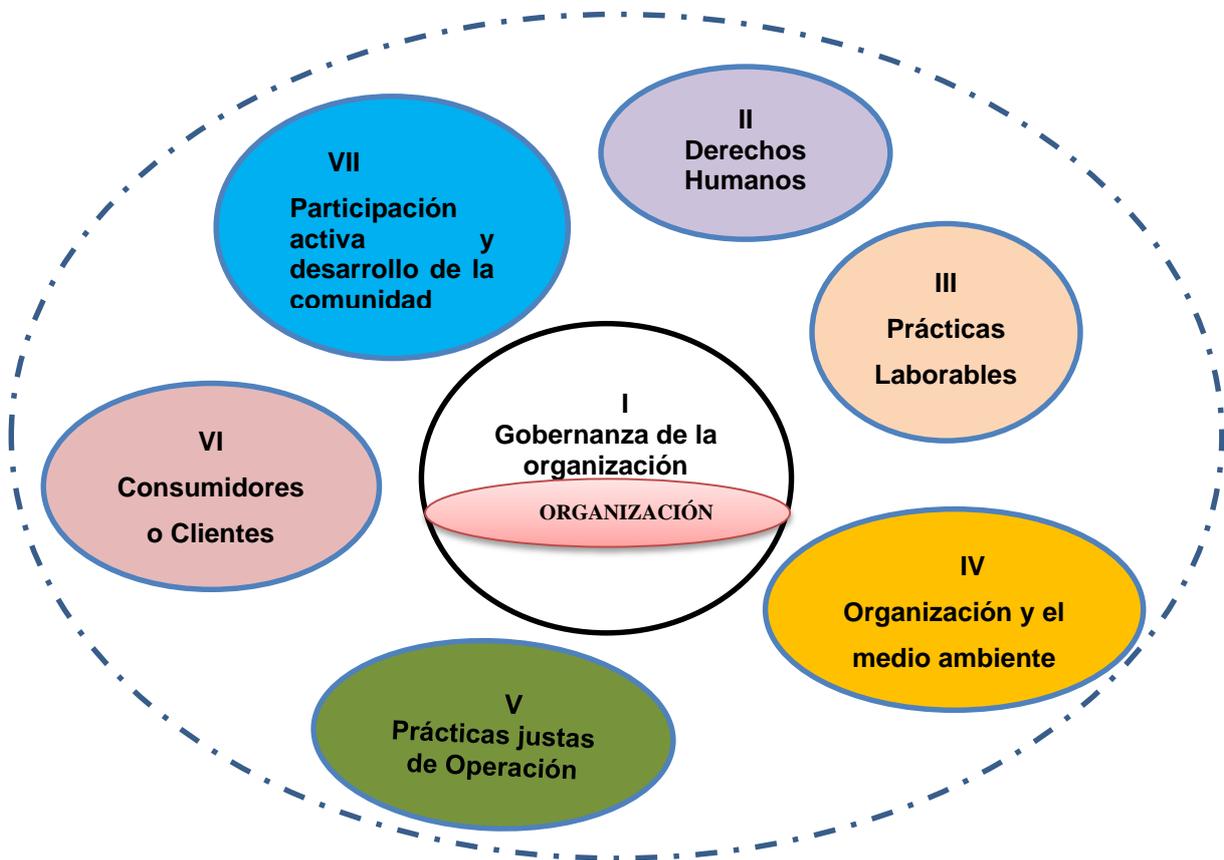


Figura 2. Materiales fundamentales de la Responsabilidad Social
Fuente: <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

1.4. Ámbito de acción de la Responsabilidad Social

Como parte de la definición del alcance de la Responsabilidad Social de una organización se deberán identificar los asuntos pertinentes y establecer sus prioridades, considerando las siguientes Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.

1.4.1. Gobernanza de la organización.

La gobernanza estudia todos los mecanismos, procesos y reglas a través de los cuales se ejerce la autoridad económica, política y administrativa de una organización, tanto empresarial como estatal o del tercer sector (ONG). Busca comprender cómo queda determinada la conducta de las instituciones por todo el variado conjunto de agentes y reglas que influyen sobre ella (Instituto de Gobernanza, s.f.).

El principio de gobernanza empresarial procede de la idea de que la eficiencia de una empresa es superior cuando sirve los intereses de los que detienen el capital. Los accionistas no deben delegar su autoridad a los directivos. Es la responsabilidad de sus representantes en los consejos administrativos ejercer sin restricción alguna su poder de definición de los objetivos estratégicos de la empresa, de nombramiento de los dirigentes y de puesta en marcha de un sistema de control, así como de cuidar de manera prioritaria a los intereses de los accionistas (Eguzi, 2010, p. 243).

Según Brito (2007, p. 188), la gobernanza se define:

Como el medio por el cual se impone en las relaciones entre las partes que intervienen en determinados intercambios económicos, a través de reglas de juego (instituciones) y sistemas administrativos propios que mitigan el riesgo contractual y los potenciales conflictos, propiciando las condiciones para el logro de ventajas mutuas en los negocios.

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos. Los sistemas de gobernanza varían, dependiendo del tamaño y tipo de organización y del contexto ambiental, económico, político, cultural y social en el que opera. Están dirigidos por una persona o grupo de personas (propietarios, participantes u otros) que tienen la autoridad y responsabilidad de lograr los objetivos de la organización. La Responsabilidad Social, la gobernanza de la organización, tiene la característica particular de ser tanto una materia fundamental

alrededor de la cual deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de implementar un comportamiento socialmente responsable con respecto a las otras materias fundamentales (ISO, 2010, p. 23).

1.4.2. Derechos humanos en las organizaciones.

Los derechos humanos son los derechos básicos a los que todos los seres humanos tienen derecho por el hecho de ser seres humanos. Hay dos amplias categorías de derechos humanos. La primera categoría abarca derechos civiles y políticos e incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión. La segunda categoría abarca derechos económicos, sociales y culturales e incluye derechos como el derecho a trabajar, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social (Romero, 2010, p. 24).

Hasta hace muy poco regía la percepción de que proteger los derechos humanos era un terreno que pertenecía exclusivamente a los Estados, y que las empresas debían limitarse únicamente a respetar las legislaciones nacionales de los países en que operaban. Sin embargo, ante la dramática expansión de las cadenas globales de suministro y el consecuente incremento del papel de las corporaciones transnacionales en la actividad económica mundial, la idea de crear mecanismos institucionales para hacer rendir cuentas a las empresas por sus impactos en los derechos humanos ha ido tomando cada vez más fuerza (Isea, 2011, p. 12).

Para Argandoña et al (2007, p. 113), la gestión de los derechos humanos en la empresa es sin duda uno de los grandes temas pendientes en la inmensa mayoría de empresas del mundo globalizado, y más aún en aquellas abiertamente comprometidas con políticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Al igual que los derechos humanos, la Responsabilidad Social es, fundamentalmente, una exigencia ética; mientras esta refleja la necesidad de contribuir al desarrollo sostenible, los derechos humanos simbolizan un firme compromiso con el respeto y la protección de la libertad, el bienestar y la dignidad. He aquí su evidente complementariedad: por una parte, el desarrollo sostenible solo es posible si los individuos pueden ejercer ciertos derechos y libertades básicas (por ejemplo, la libertad de expresión o el derecho a la alimentación), a la vez que las libertades individuales solo

pueden realizarse si existen unas condiciones sociales adecuadas, como las que brinda el desarrollo sostenible (Isea, 2011, p. 12).

La Responsabilidad Social de respetar los derechos humanos se aplica a todas las empresas de todos los tamaños, sectores, contextos operacionales, propietarios y estructuras (si habrá diferencias naturales en los medios y formas de asumir esta responsabilidad), indistintamente de la capacidad o voluntad de los Estados y otros actores para cumplir con sus propias obligaciones en relación con los derechos humanos.

1.4.3. Prácticas laborales en las organizaciones.

Las prácticas laborales de una organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por y en nombre de la organización. Las prácticas laborales se extienden más allá de la relación de una organización con sus empleados directos, o de las responsabilidades que una organización tenga en un lugar de trabajo de su propiedad o que esté bajo su control directo. Las prácticas laborales incluyen las responsabilidades de una organización respecto del trabajo desempeñado por otros en su nombre, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales incluyen la contratación y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios y de resolución de conflictos; transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; capacitación y desarrollo de habilidades; salud, seguridad e higiene en el trabajo; y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración (Romero, 2010, p. 6).

1.4.3.1. Prácticas laborales y Responsabilidad Social.

La creación de puestos de trabajo, así como los sueldos y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización. El trabajo importante y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales. Las prácticas laborales producen un importante impacto sobre el respeto a la ley y en el sentido de la justicia presente en la sociedad: unas prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz (ISO, 2010, p. 33).

Con respecto a las prácticas laborales, el Pacto Global de las Naciones Unidas (OIT, 2010, p. 6), toma en cuenta los siguientes principios:

Principio 1. Las organizaciones deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 2. Las organizaciones deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 3. Las organizaciones deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 4. Las organizaciones deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Principio 5. Las organizaciones deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

1.4.4. Las organizaciones y el medio ambiente.

Con la perspectiva del desarrollo sostenible nació una estrecha relación entre el medio ambiente y la empresa, lo que ha provocado que esta se reserve hasta considerar compatibles la minimización de su deterioro con la continua evolución de las organizaciones.

Las organizaciones no deben limitarse únicamente al cumplimiento de la legislación medioambiental correspondiente, sino que deben responsabilizarse de sus posibles consecuencias y comprometerse con su entorno y la sociedad. Para ello, en su política empresarial deben incluir la adecuada gestión de los recursos y el control de los aspectos provenientes de sus actividades que puedan repercutir en el medio ambiente (Manual para la formación en medio ambiente, 2008, p. 50).

Las decisiones y actividades de las organizaciones, generan invariablemente un impacto en el medio ambiente, independientemente de donde se ubiquen. Esos impactos están asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales,

las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades (Romero, 2010, p. 6).

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medioambiente, con independencia de dónde se ubiquen. Estos impactos pueden ir asociados al uso que la organización realiza de recursos vivos e inertes, la ubicación de las actividades de la organización, la generación de contaminación y residuos y las implicaciones de las actividades, productos y servicios de la organización para los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones económicas, sociales y ambientales de sus decisiones y actividades (ISO, 2010, p. 39).

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de ecosistemas completos, y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios se están convirtiendo en amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud, y el bienestar de la sociedad. Es necesario identificar opciones para reducir y eliminar los volúmenes y patrones insostenibles de producción y consumo, y asegurar que el consumo de recursos por persona llegue a ser sostenible. Los temas ambientales a nivel local, regional y global están interconectados. Para combatirlos se requiere un enfoque integral, sistemático y colectivo.

La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Es, por ello, un aspecto importante de la Responsabilidad Social. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social. También requieren que se considere la necesidad de una educación holística, puesto que la educación ambiental es fundamental para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles (ISO, 2010, p. 39).

Sobre este elemento, el pacto global de las Naciones Unidas (OIT, 2010, p. 6) contempla los siguientes principios:

Principio 6. Las organizaciones deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 7. Las organizaciones deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 8. Las organizaciones deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

1.4.5. Prácticas justas de operación en las organizaciones.

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus negocios con otras organizaciones e individuos. Esos negocios incluyen las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas y competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros. Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, en las relaciones con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad (ISO, 2010, p. 45).

Los asuntos relacionados con las prácticas justas de operación se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad. La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra (Romero, 2010, p. 7).

1.4.5.1. Principios y consideraciones.

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones. Por lo tanto, la observancia, promoción y fomento de las normas de conducta ética subyacen en todas las prácticas justas de operación. La prevención de la corrupción y una participación política responsable dependen del respeto a la ley, la adherencia a normas éticas, la rendición de cuentas y la transparencia. La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se

pueden lograr si las organizaciones no negocian entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra (ISO, 2010, p. 45).

1.4.6. Desde el punto de vista de los consumidores o clientes.

Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a los consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos. Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique necesariamente que tengan que pagar dinero por los productos o servicios. Las organizaciones tienen oportunidades importantes para contribuir al consumo y al desarrollo sostenible, a través de los productos y servicios que ofrecen y la información que proporcionan, incluida la información sobre su uso, reparación y disposición final (Romero, 2010, p. 7).

1.4.6.1. Principios.

Hay una serie de principios que deberían guiar las prácticas socialmente responsables hacia los consumidores, principios extraídos de los ocho derechos del consumidor avalados por las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor: A pesar de que estas directrices fueron escritas para los Estados, proporcionan una guía sobre los valores subyacentes en la protección del consumidor, que pueden ser útil para las organizaciones en el momento de analizar sus asuntos de consumidores. Estos principios reconocen los derechos a:

Satisfacer las necesidades básicas: es el derecho al acceso a tener productos y servicios esenciales, alimentación adecuada, vestimenta, vivienda, abrigo, protección de la salud, educación, agua y servicios sanitarios.

Seguridad: es el derecho a estar protegido frente a los procesos de producción, productos y servicios peligrosos para la salud o la vida.

Estar informado: es el derecho a recibir los datos necesarios para tomar una decisión fundamentada y a estar protegido frente a publicidad o etiquetado engañosos o con información errónea.

Escoger: es el derecho a poder elegir dentro de una gama de productos y servicios, ofertados a precios competitivos, con la garantía de una calidad satisfactoria.

Ser escuchado: es el derecho a que los intereses de los consumidores estén representados en la creación y ejecución de las políticas gubernamentales, y en el desarrollo de productos y servicios.

Ser indemnizado: es el derecho a recibir un pago equitativo ante demandas justas, incluido la compensación por descripciones incorrectas, productos mal elaborados o servicios insatisfactorios.

Recibir educación para el consumidor: es el derecho a adquirir el conocimiento y las habilidades necesarias para tomar decisiones fundamentadas y seguras respecto a productos y servicios, así como a conocer los derechos y responsabilidades básicos de los consumidores y cómo ejercerlos; y,

Un ambiente saludable: es el derecho a vivir y trabajar en un medioambiente que no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones presentes y las futuras (ISO, 2010, p. 49).

1.4.7. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Actualmente está ampliamente aceptado que las organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones, que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos. Algunas acciones podrían entenderse como filantropía, sin embargo las actividades filantrópicas por sí mismas no consiguen el objetivo de integrar la Responsabilidad Social en la organización (Romero, 2010, p. 8).

Tanto la participación activa, como el desarrollo de la comunidad son partes integrales del desarrollo sostenible. La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas en relación con los impactos de las operaciones de una organización e involucrarlas; también abarca el apoyo y la identificación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella (ISO, 2010, p. 56).

Las áreas clave del desarrollo de la comunidad, a las que una organización puede contribuir, incluyen la creación de empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos, mediante iniciativas de desarrollo económico local; la ampliación de programas de educación y desarrollo de habilidades; la preservación cultural; y proporcionar servicios de salud a la comunidad. El desarrollo de la comunidad puede incluir el fortalecimiento institucional, sus grupos y foros colectivos; programas culturales, sociales y ambientales y redes locales que involucren a múltiples instituciones (ISO, 2010, p. 56).

Por su parte, Argandoña e Isea (2011, p. 23) afirman que para que la Responsabilidad Social pueda ser cumplida en su totalidad, la ISO 26000 propone desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia. Así, la Guía invita a la organización a involucrarse en los siguientes asuntos:

- Participación activa en la comunidad: para ello, sugiere participar y apoyar a instituciones o grupos de la sociedad civil con el objeto de ayudar a la resolución de problemas en la comunidad.
- Educación y cultura: al efecto, recomienda que desde la organización se promuevan permanentemente la educación y la cultura.
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades: las decisiones de inversión y contratación de la organización deberían tener en cuenta su impacto potencial sobre el empleo y tratar de maximizar la creación de empleos de calidad.

- Desarrollo y acceso a tecnología: para lo cual propone facilitar el desarrollo y acceso de los ciudadanos a las tecnologías modernas, bien directamente o mediante alianzas con otras organizaciones y asociaciones.

- Generación de riqueza e ingresos: en este sentido, recomienda fortalecer los recursos económicos y las relaciones sociales que generen beneficios para la comunidad. En concreto, debería prestarse especial atención a los grupos vulnerables: minorías étnicas, mujeres en situación de riesgo, etc.

- Salud: aconseja favorecer aquellas actividades que minimicen los riesgos y maximicen los efectos positivos para la salud de la comunidad.

- Inversión social: insta a tratar, al máximo, de que los proyectos de inversión en los que participe la organización mejoren la calidad de vida de los ciudadanos de la comunidad.

CAPÍTULO 2:
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LA EMPRESA

Hoy en día la creciente importancia de la empresa en el entorno socioeconómico y el fenómeno de la Responsabilidad Social ha adquirido gran importancia en el crecimiento y desarrollo de los sectores económicos que la practican, el sector financiero es uno de ellos; y dentro de este sector se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito que son las entidades que se analizarán en el presente trabajo de titulación.

El objeto de estudio del presente trabajo de titulación es la COAC 27 de Abril, la misma que de acuerdo al nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero pertenece al sector financiero popular y solidario, como se observa en la siguiente tabla.

Sistema Financiero	
Sistema Financiero Público	Bancos públicos Corporaciones
Sistema Financiero Privado	Bancos mutualistas Sociedades financieras
Sector Financiero Popular y Solidario	Mutualistas Bancos comunales Cooperativas de Ahorro y Crédito Cajas de ahorro Cajas centrales

Fuente: Sistema Financiero Ecuatoriano
Elaboración: Stalin Puchaicela

Los criterios que según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) propone para la segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito; y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto se enuncian a continuación de la siguiente manera:

- Participación en el sector.
- Volumen de operaciones que desarrollan.
- Número de socios.
- Número y ubicación de oficinas operativas a nivel local, provincial, regional o nacional.
- Monto de activos.
- Patrimonio.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la resolución No. 038-2015-F, en la que se establece la Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario las mismas que están divididas según el saldo de sus activos y se ubicaran en los siguientes segmentos:

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80 000 000,00
2	Mayor a 20 000 000,00 hasta 80 000 000,00
3	Mayor a 5 000 000,00 hasta 20 000 000,00
4	Mayor a 1 000 000,00 hasta 5 000 000,00
5	Hasta 1 000 000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: SEPS, 2016.

Una vez que hemos analizado y seleccionado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Abril” para el desarrollo del presente trabajo de titulación, se establece que se encuentra ubicada en el segmento 4, y su vez realizar un diagnóstico de cada una de las actividades que realiza en el ámbito de la Responsabilidad Social.

2.1. Antecedentes Institucionales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril, es una institución financiera domiciliada en la ciudad de Loja, y fue creado mediante acuerdo ministerial N° 10-60 con el que adquirió vida jurídica. Además cuenta con dos sucursales ubicadas en las parroquias de Chantaco y Chuquiribamba, cuyo principal objetivo es el desarrollo colectivo, específicamente en el área de la producción y emprendimiento, además como primer beneficio para sus clientes es el otorgamiento de créditos y los depósitos a la vista, logrando que las familias progresen económicamente y mejoren su estilo de vida.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril, se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estableciendo como una entidad solidaria y cuenta con un número considerable de clientes que perciben los beneficios de esta cooperativa.

2.1.1 Antecedentes históricos.

La creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril, nace en la parroquia de Chuquiribamba, de la ciudad de Loja; en enero de 1998 un grupo de amigos en su mayoría militares en servicio activo y pasivo, se reúnen en la casa del Sr. Carlos Caraguay Buri presidente de la parroquia en ese entonces, con la finalidad de emprender una organización que ayudaría al progreso de la parroquia y de las demás parroquias vecinas.

Luego de conocer las principales necesidades de los moradores de la parroquia, la directiva y el resto de personas que estaban al frente de la misma deciden formar la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril, iniciando sus actividades financieras con 19 socios fundadores comprometidos al progreso de esta pequeña institución, que a pesar de afrontar un mercado financiero en crisis, debido al cambio de moneda que en ese entonces cruzaba el país, la cooperativa logro superar ese inconveniente puesto que no dejo de emitir créditos a sus clientes; ya con la dolarización empezaron a otorgar créditos de cuatrocientos dólares, para luego en el año 2003 elevar sus montos a mil dólares con garantía y en el año 2015 han ascendido a más de diez mil dólares con garantía hipotecaria.

2.1.2 COAC “27 de Abril”.

Cooperativa de Ahorro y Crédito 27de Abril, fundada y radicada en la ciudad de Loja y con una expectativa solidaria buscando el progreso de sus clientes y su vez contribuyen al desarrollo productivo, actualmente esta corporación cuenta con la siguiente página web www.cooperativa27deabril.fin.ec, en donde oferta sus productos y servicios para la colectividad en general, puesto que muchas de las empresas productivas de la ciudad trabajan con la cooperativa para lograr incrementar sus ingresos y poder expandirse a otros lugares dentro y fuere de la provincia.

Además de ofertar sus productos y servicios la COAC “27 de Abril”, se solidariza y promueve el cuidado del ser humano y del medio ambiente, a través de campañas de concientización, capacitaciones, eventos sociales, culturales y deportivos.

2.2. Filosofía Institucional

La COAC “27 de Abril” dentro de su marco filosófico establece sus procedimientos y las razones por la que estas deben ejecutarse, la misión, visión y valores de la entidad se basan en políticas, conforme a sus compromisos adquiridos y su estructura corporativa está conformada de lo siguiente:

2.2.1. Misión, visión y valores.

2.2.1.1. Misión.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril es una organización jurídica de intermediación financiera y Responsabilidad Social en el marco del desarrollo local, provincial y nacional de la economía solidaria, que se desenvuelve bajo los siguientes enfoques de trabajo: la democracia, la equidad, la verdad y la solidaridad.

2.2.1.2. Visión.

A 2015 la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril será una organización consolidada, sostenible, que lidere el sistema financiero alternativo y solidario en la parroquia Chuquiribamba, promoviendo el desarrollo productivo, incrementando fuentes de trabajo, prestando productos y servicios financieros eficientes y sostenibles, con calidad y calidez, con una estructura administrativa, económica y técnicamente preparada, que impulse el crecimiento y desarrollo socioeconómico de cada uno de los socios.

2.2.1.3. Valores.

- Solidaridad.
- Equidad
- Calidad
- Responsabilidad.
- Honestidad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Eficacia.
- Transparencia.

2.2.2. Objetivos estratégicos.

Según datos oficiales, proporcionados por la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Abril”, se presentan los objetivos que la entidad financiera tiene previsto alcanzar; los que se mencionan a continuación.

2.2.2.1. Objetivos.

- Fomentar el ahorro de los socios y la comunidad, como la ampliación de nuevos socios, tendiente a su consolidación y desarrollo.
- Servir al socio para lograr mejorar sus ingresos económicos y su situación social.
- Fomentar a través de sus servicios, los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol, como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa, mejores condiciones de trabajo y aumento de producción de servicios financieros competitivos y oportunos.
- Incrementar los socios y la capitalización, para llegar a la autosuficiencia económica financiera y al mayor número de personas.
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales y extranjeras, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento competitivo y oportuno.
- Satisfacer las necesidades de sus socios a un costo equitativo, sin sacar ventajas desleales del usuario, con servicios de fácil acceso para los socios; y,
- Fomentar los principios cooperativos, como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

2.2.3. Estructura administrativa.

Asamblea general. Es la máxima autoridad de la Cooperativa y sus resoluciones son obligatorias para todos sus órganos internos y socios, en tanto sea concordante con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, las normas que expida la Junta

Bancaria y la Superintendencia de Bancos y Seguros, aplicables al sistema cooperativo de ahorro y crédito.

Consejo de vigilancia. Es el órgano de control interno de la Cooperativa en los temas de aplicación, alcances y ejecución de normativas, planes y presupuestos, de los cuales dos son elegidos de entre los miembros de la Asamblea General de Representantes y el tercero es designado por el Consejo de Administración, de entre sus miembros.

Consejo de administración. Es el órgano directivo y administrativo de la Cooperativa, permanente de administración subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea.

Gerencia. Es el órgano de control interno de la Cooperativa, en los temas de aplicación, alcances y ejecución de normativas, planes y presupuestos de los cuales dos son elegidos de entre los miembros de la Asamblea General de Representantes y el tercero es designado por el Consejo de Administración, de entre sus miembros.

Comisión de crédito. Será el encargado de llevar los historiales crediticios de sus clientes.

Asesor jurídico. El Departamento de Asesoría Legal, sus dependencias y personal asignado, están bajo la dirección general, supervisión y control, conforme al ordenamiento jurídico de la organización y lo dispuesto en los reglamentos.

Contabilidad. Se lleva a cabo toda la información contable de la entidad.

Cajeros. Son los más importantes de la institución, por su alta responsabilidad y por los riesgos que implica.

2.2.4. Organigrama estructural.

Es importante la representación gráfica de la estructura orgánica de la Cooperativa ya que refleja, en forma esquemática, la posición de las áreas que la integran, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría

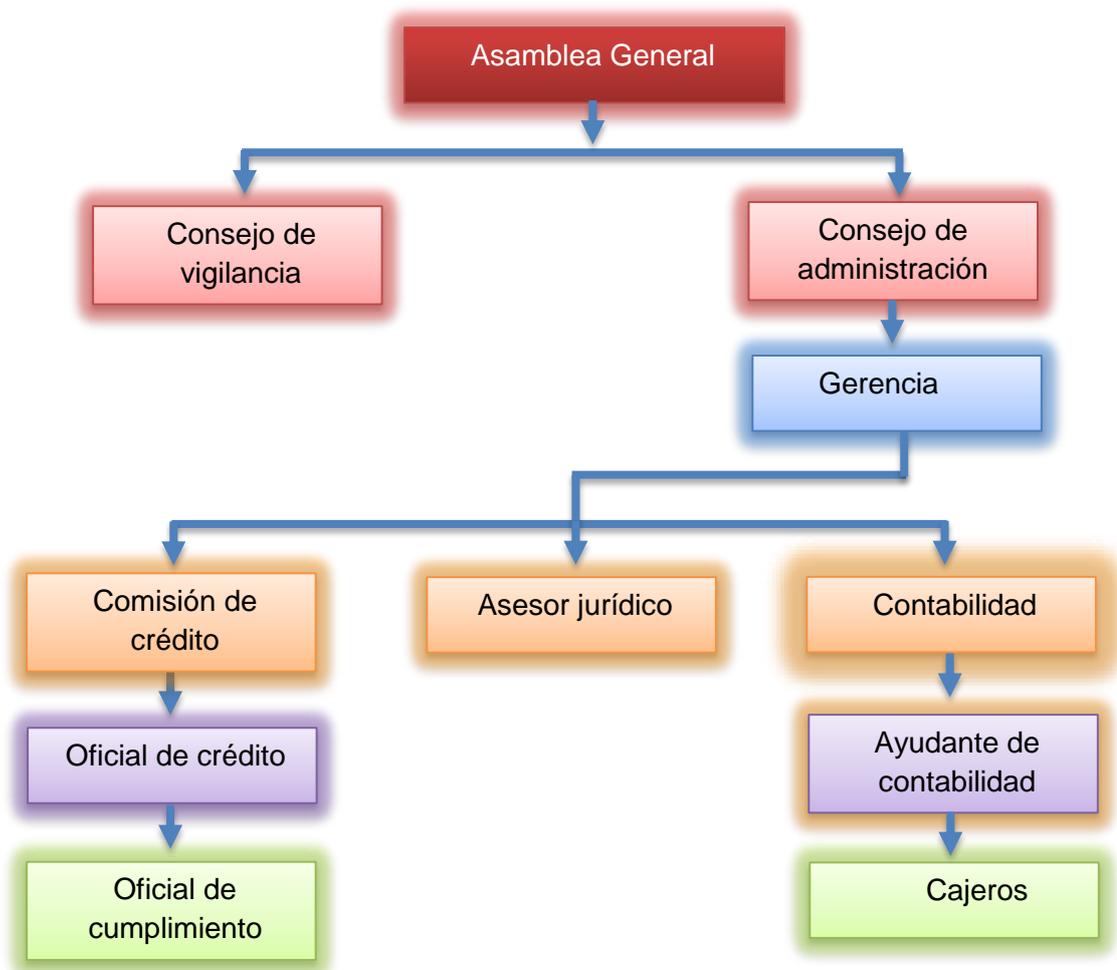


Figura 3. Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril
 Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Abril”
 Elaborado por: Stalin Puchaicela

2.2.5. Normativa interna de la Cooperativa “27 de Abril”.

Como complemento a lo enunciado en el segmento Estructura administrativa, es necesario señalar que la COAC 27 de Abril, en el aspecto de la buena marcha administrativa se rige por el Reglamento Interno, instrumento legal aprobado por la Asamblea General de socios el 12 de marzo de 2014, que se encuentra en plena vigencia (ver Anexo XI).

2.2.6. Productos.

La página web oficial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Abril” presenta los productos y servicios que la entidad ofrece a la ciudadanía.

2.2.6.1. Productos y servicios que ofrece la empresa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril ofrece a la ciudadanía los siguientes productos y servicios:

▪ Apertura de cuenta

▪ Ahorros

Ahorro a la vista.- Es un depósito a la vista, en que los fondos ahorrados por el Socio son de disponibilidad inmediata que genera una rentabilidad o interés mensual durante un período de tiempo según el monto ahorrado.

Ahorro para niños.- Es una cuenta de ahorros para menores de 18 años, a través de esta cuenta los menores aprenderán a dar valor a lo que se tiene y a conocer los límites de los gastos.

Depósito a plazo fijo.- El plazo mínimo de los depósitos a plazo fijo es de 30 días y cuenta con un interés que va desde el 6,5 % hasta 11,5 %, las mismas que están basadas a lo que dispone el Banco Central del Ecuador.

▪ Créditos

Formularios solicitud créditos.

Microcréditos.- Son los préstamos orientados a satisfacer necesidades, inmediatas del socio: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos de hogar, salud, vestuario, estudios, viajes, otorgados a personas naturales cuya fuente de pago es el ingreso fijo neto mensual.

Créditos emergentes. Es aquel crédito otorgado por la COAC “27 de Abril” que está destinado a cubrir imprevistos de los socios. El monto puede llegar hasta \$ 100,00 por un tiempo de un mes, con un garante.

Créditos Hipotecarios. Es aquel que otorga la cooperativa a un cliente, el cual se garantiza con una hipoteca sobre un inmueble de su propiedad o de un tercero, estos pueden ir desde los \$ 3 000,00.

Simulador de créditos.- Permite calcular el dividendo de un crédito.

- **Remesas**

Ria.- Permite recibir de forma rápida y segura el dinero desde cualquier parte del mundo. Actualmente la COAC 27 de Abril trabaja con la empresa remesadora RIA.

- **Otros servicios complementarios**

Sistema de pagos interbancarios (SPI).- Este servicio permite que los clientes transfieran en forma electrónica recursos de su cuenta a un cliente de otra entidad financiera o viceversa

Sistema de cobros interbancarios (SCI). Mediante este servicio los clientes pueden debitar en forma electrónica recursos de su cuenta a un cliente de otra entidad financiera o una institución pública.

Pago servicios básicos. Energía eléctrica.

CAPÍTULO 3:
DIAGNÓSTICO DE LA RSC EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 27 DE
ABRIL

En todo proceso de investigación se requiere definir las estrategias y procedimientos a aplicarse para dar respuesta a los objetivos de investigación propuestos. El presente capítulo se enfoca a dar a conocer el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de las encuestas a los principales *stakeholders* de la Cooperativa 27 de Abril, como son los directivos, empleados, clientes y la sociedad; las fichas de encuesta fueron elaboradas y validadas por los docentes de la titulación de Banca y Finanzas.

Las encuestas aplicadas captaron información acerca de la opinión o percepción que tienen los *stakeholders* acerca de los temas de RS que tiene la cooperativa.

Con la información recolectada se pudo conocer o diagnosticar la situación real de la cooperativa en temas de RS y con ello proponer alternativas de solución para la cooperativa en temas de RS.

3.1. Diseño de la investigación

Este proyecto se desarrolló como un diseño de investigación, orientado en función de los objetivos, en el que se observa al fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para luego analizarlo en base a los hechos ya ocurridos, mediante la aplicación de diferentes tipos de investigación.

Se utilizó la investigación descriptiva, debido a sus métodos de recolección de información altamente flexibles, que contribuyeron en la búsqueda de ideas claves. Se utilizó también la investigación descriptiva, para llegar a conocer situaciones y actitudes predominantes dentro del grupo de clientes de la entidad financiera.

La investigación cualitativa permitió estudiar la calidad de los recursos determinantes para el momento de la implementación. Así también, la investigación cuantitativa ayudó a la identificación de la calidad de los servicios brindados por la empresa en estudio.

La investigación de campo (encuesta) facilitó la obtención de información directamente de la realidad social, apoyado por el diseño documental (cuestionario), recogiendo datos de manera directa en el ambiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril.

3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se escogió como técnica de recolección la encuesta, la que posibilitó obtener información sobre las acciones de Responsabilidad Social Empresarial que se aplican en esta institución financiera.

En el caso del presente estudio se elaboraron cuatro cuestionarios, uno dirigido a los miembros del directorio, el segundo a los empleados, el tercero a los clientes y el cuarto dirigido a la sociedad con preguntas cerradas y de selección múltiple, en los cuatro casos (ver Anexo).

3.3. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos de las fuentes primarias fueron ordenados, tabulados y presentados en tablas de frecuencia simple y porcentaje, así como gráficos circulares y de barras, es decir, un análisis estadístico descriptivo, en que se interpretan los criterios de los encuestados con respecto a las acciones de Responsabilidad Social Corporativa que cumple Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril de la ciudad de Loja.

3.4. Resultados de los instrumentos de campo aplicados

3.4.1. Directivos.

Uno de los grupos de interés, sustanciales para la COAC 27 de Abril constituyen los directivos que son de suma importancia a la hora de analizar la gestión que realiza la entidad en temas de RS; son ellos los actores principales al momento de decidir alternativas de solución que establezcan bases sólidas que ayuden a incrementar las utilidades y ver las estrategias adecuadas que permitan mejorar la imagen que la COAC proyecta. Este segmento se consideró a la población total del grupo de directivos, debido a que cuenta únicamente con 10 personas encargadas de gestionar esta entidad financiera; entre ellos se encuentran: presidente, gerente, secretario y los vocales principales de los consejos de administración y vigilancia.

3.4.1.2. Respuestas a las preguntas de la encuesta.

1. ¿La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la organización?

Interpretación

Para lo cooperativa su prioridad es el bienestar de sus clientes, puesto que se realiza el seguimiento necesario de cada uno de ellos, de manera que se conoce la capacidad de endeudamiento y su fuente de ingresos que es lo indispensable para que puedan acceder a los servicios y productos que ofrece la cooperativa.

Ante esta interrogante se puede decir que el 100 % de los directivos encuestados cuyo porcentaje está comprendido entre 7 hombres y 3 mujeres han manifestaron de manera afirmativa, que la entidad crediticia conoce a cabalidad el perfil de cada uno de los clientes de acuerdo a los requerimientos de la cooperativa, habiéndolos tipificado en función de los intereses de la Organización.

2. ¿La dirección de la Cooperativa se involucra activamente en las relaciones con los grupos de interés y se integran las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la Organización?

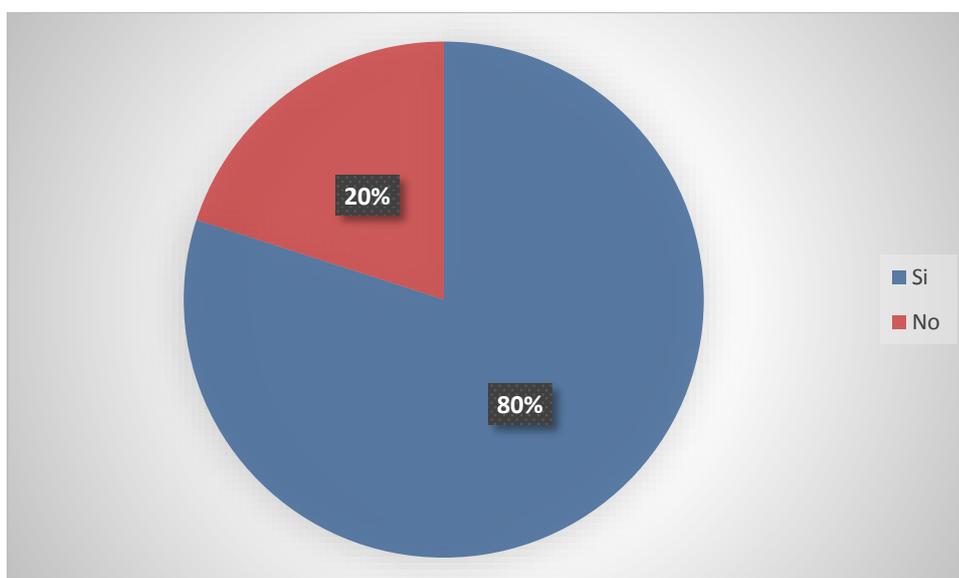


Figura 4. Relaciones de la entidad crediticia con los grupos de interés

Interpretación

La cooperativa se involucra directamente con sus clientes ya que conocen sus principales necesidades, de tal manera que realizan las gestiones pertinentes para contribuir de manera voluntaria a estos requerimientos, motivo por el cual muchos de los

microempresarios confían en esta cooperativa ya que cuentan con el apoyo incondicional de esta entidad al momento que ellos requieran ya sea a través de créditos oportunos y ágiles o cualquier otro servicio.

Del total de directivos encuestados, el 80 % la Organización sí se ha involucrado con los grupos de interés, lo que permite deducir que la mayoría están conscientes del trabajo que deben ejecutar en relación a los grupos de interés, es decir los clientes, Figura 4.

3. ¿La entidad ha identificado de forma sistemática sus responsabilidades legales en materia económica, social y ambiental, garantizando su cumplimiento?

Cuadro 1. Responsabilidades legales de la COAC 27 de Abril

Ítem	f	%
Económica-financiera	3	30
Obligaciones fiscales	0	0
Prevención riesgos laborales	0	0
Contratación y gestión de personal	0	0
Medio ambiente	0	0
Competencia desleal/propiedad industrial	1	10
Responsabilidad del producto	6	60
Otro	0	0

Fuente: encuesta a los directivos

Elaboración: el autor

Interpretación

Como se muestra en el Cuadro 1, las responsabilidades legales que mantiene la cooperativa de acuerdo a la ley y al cumplimiento de los estrictos controles por parte de los organismos que regulan estas empresas, del total de directivos encuestados 60 % afirmó que la COAC 27 de Abril ha acogido de manera prioritaria la “responsabilidad del producto”, siguiendo en orden de importancia con 30 % de respuestas la responsabilidad “económica-financiera”, y con 10 % la “competencia desleal/propiedad industrial”; se destaca que la entidad financiera da mayor importancia al aspecto de las finanzas, es decir el otorgamiento de créditos y la captación de ahorros.

4. ¿Cuáles de los siguientes pasos para la implementación de la RSC ha cumplido la empresa?

Cuadro 2. Pasos para la implementación de la RSC por la COAC 27 de Abril

Ítem	f	%
Definición de la posición de la organización	0	0
Formulación de una política y estrategia	11	90
Comunicación de la posición y política	0	0
Asignación de recursos adecuados para la	0	0
Elaboración de instrumentos o medios	2	10

Fuente: encuesta a los directivos

Elaboración: el autor

Interpretación

Como es de conocimiento la Responsabilidad Social, que es el continuo compromiso de las empresas para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de la comunidad local y la sociedad en general. Por este motivo esta entidad financiera ha decidido trabajar más en la formulación de una política y estrategia.

De acuerdo a lo relacionado la COAC 27 de Abril para la implementación de la Responsabilidad Social Corporativa, el 90 % de los directivos manifestó que el paso más importante emprendido por la entidad financiera ha sido la “formulación de una política y estrategia”, en la que se precisan los objetivos claves para llevar al éxito a la cooperativa, mientras que para el 10 % ha sido la “elaboración de instrumentos o medios”; lo que significa que los directivos se preocupan principalmente para aumentar su competitividad mientras contribuyen al desarrollo de la sociedad, Cuadro 2.

5. ¿Trata siempre de maximizar sus beneficios?

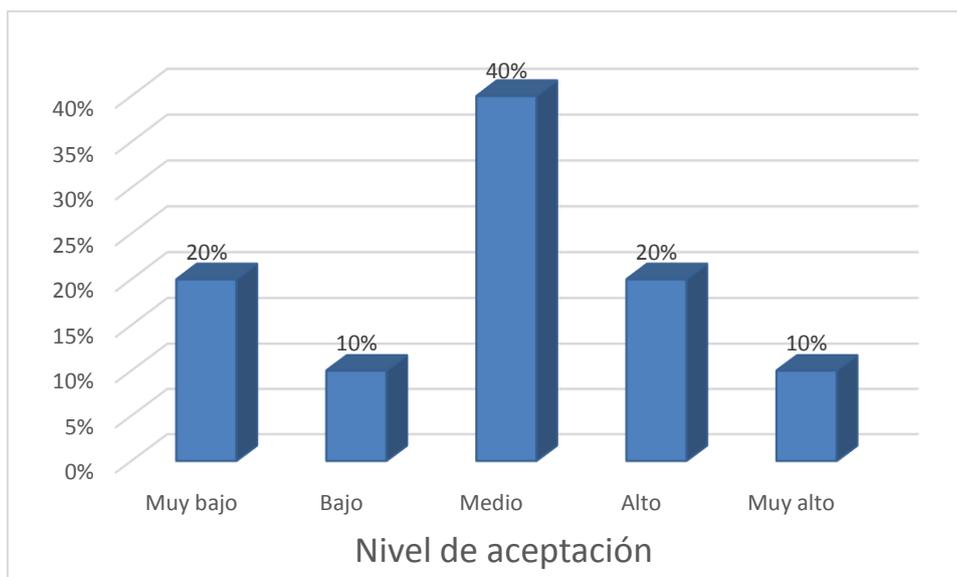


Figura 5. Maximización de los beneficios de la COAC 27 de Abril

Interpretación

La cooperativa busca de una u otra manera conseguir incrementar sus intereses, pero siempre y cuando basándose en la ley sin desinteresarse de los grupos sociales que la rodean, ya que ellos son en principal instancia los que generan estos beneficios.

Según el criterio de los directivos encuestados, para el 40 % la maximización de los beneficios por parte de la COAC 27 de Abril se encuentra en el nivel medio debido a que esta entidad no solamente busca el lucro sino más bien trabajo con la colectividad para su progreso, siguiendo el orden de importancia se encuentra con el mismo valor las series de muy bajo y alto con un 20 %, mientras que para los demás directivos los grados de apreciación se encuentran con una misma proporción de bajo y muy alto con el 10 %. Este resultado refleja que el grupo de directivos actúan en forma racional al ejecutar acciones que permiten que los beneficios se hallen en un nivel intermedio, es decir son equilibradas entre los extremos de ganancias exiguas y lucro desmesurado, Figura 5.

6. ¿Comunica honestamente el estado económico de la organización a sus accionistas?

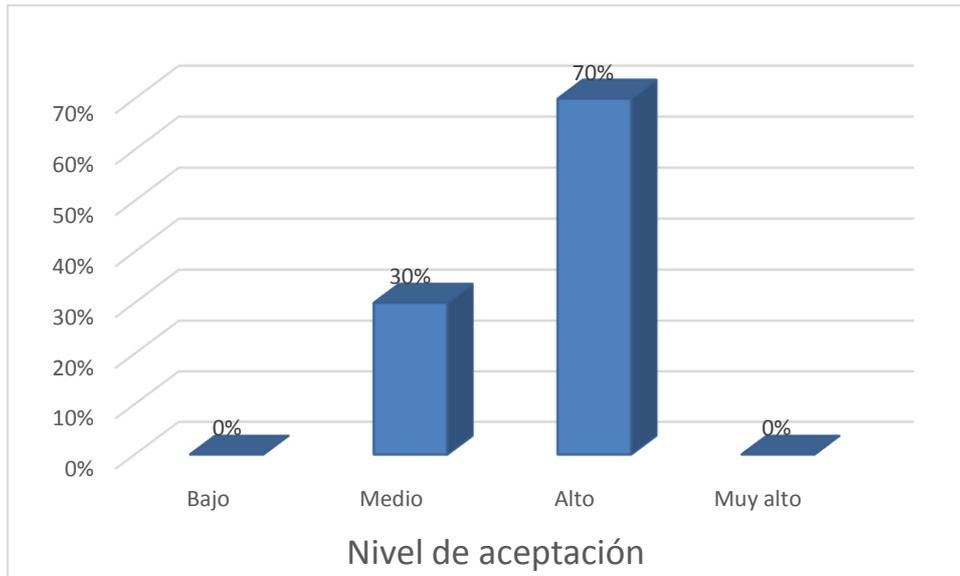


Figura 6. Nivel de comunicación del estado económico de la COAC 27 de Abril

Interpretación

La transparencia de la COAC 27 de Abril, son manejadas con total responsabilidad, ya que los recursos de los socios son intocables y su administración o disponibilidad de los mismos son siempre y cuando ellos lo autoricen rigiéndose al reglamento interno que la cooperativa posee, además el respeto mutuo y la honestidad permiten fortalecer el trabajo en equipo, superando los riesgos y debilidades que se presenten.

En el aspecto comunicacional para los accionistas con respecto al estado económico concretamos que, 70 % de los directivos opinaron que existe un grado de comunicación alto con los accionistas mediante la rendición de cuentas del período financiero de la institución, mientras que 30 % aseveró que el nivel de comunicación es mediano debido a que se mantiene alguna indecisión de lo expuesto en los estados financieros. Por lo expuesto, la información económica a los accionistas en esta entidad se encuentra en un buen nivel de apreciación, Figura 6.

7. ¿Realiza sus proyectos y actividades en base a criterios de Responsabilidad Social?

Interpretación

Las empresas socialmente responsables en la actualidad va más allá del cumplimiento de las leyes, es por eso que la cooperativa busca la manera de responder a las necesidades de la comunidad o sociedad en general ya sea con programas y apoyo a la educación, donaciones entre otras, frente a esta pregunta todos los directivos encuestados (100 %) contestaron de manera afirmativa, la COAC 27 de Abril realiza sus operaciones tomando en consideración los aspectos de Responsabilidad Social Empresarial.

8. ¿En qué ámbitos de la Responsabilidad Social ha trabajado en la cooperativa que usted dirige?

Cuadro 3. Ámbitos de Responsabilidad Social en que ha trabajado la COAC 27 de Abril

Variable	f	%
Gobernanza de la organización	2	20
Derechos humanos	4	30
Prácticas laborales	0	0
Medio ambiente	5	40
Prácticas justas de operación	0	0
Asuntos de consumidores	2	10
Participación activa y desarrollo de la comunidad	0	0

Fuente: encuesta a los directivos

Elaboración: el autor

Interpretación

La COAC 27 de Abril, esta direccionada en varios ámbitos de Responsabilidad Social, los mismos que están encaminados a mejorar su situación competitiva y voluntaria, además involucra inconscientemente a todos los miembros que conforman esta entidad.

Por esta razón los directivos encuestados tienen un concepto bien claro acerca de los ámbitos de la Responsabilidad Social, así 40 % opinó que la entidad financiera se preocupa principalmente del aspecto del medio ambiente; siguiendo en orden de importancia con 30 % los derechos humanos; la gobernanza de la organización con 20 %; y, asuntos de los consumidores (clientes) con 10 %, Cuadro 3.

9. ¿La Cooperativa cumple siempre con las normas y regulaciones definidas en la ley?

Interpretación

La cooperativa está controlada por organismos que impone leyes, normativas y reglamentos y su vez debe cumplirlos íntegramente, también cabe señalar que esta entidad está bajo supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria quien fomenta y fortalece las relaciones de solidaridad, cooperación, privilegiando al trabajo y al ser humano orientada al buen vivir en armonía con la naturaleza.

En el ámbito del cumplimiento de las Leyes, 100 % de los directivos encuestados respondió que esta institución crediticia sí cumple con todas las disposiciones contempladas en las normativas legales sobre la misma.

10. ¿La Cooperativa cumple con las relaciones contractuales adquiridas con todos los grupos con los que se relaciona (¿empleados, proveedores, consumidores, entre otros?)

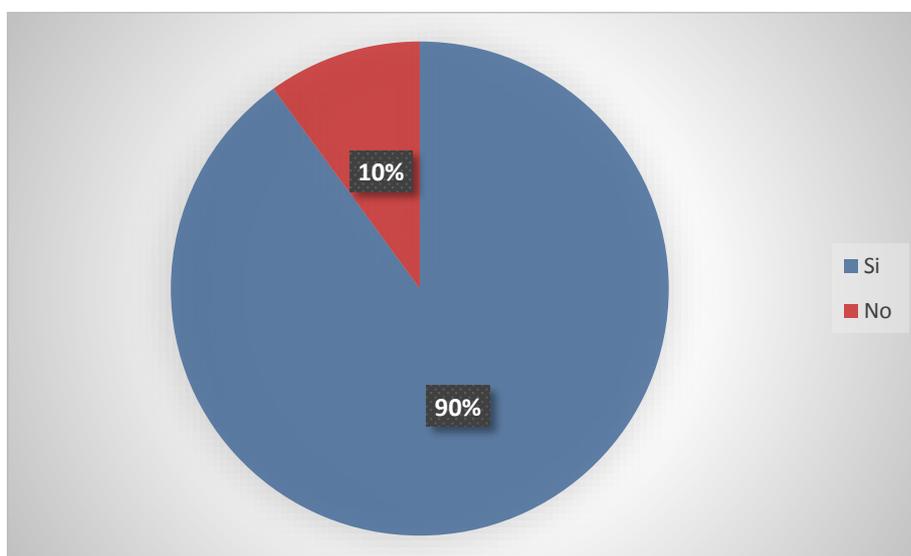


Figura 7. Cumplimiento con las relaciones contractuales adquiridas por la COAC 27 de Abril

Interpretación

El cumplimiento de la Responsabilidad Social que la cooperativa establece está relacionado con el cumplimiento de los objetivos planteados ya que trata de combinar beneficios y principios empresariales que mejoran las relaciones con los grupos de interés.

En referencia al cumplimiento de las relaciones contractuales de la COAC 27 de Abril, según el 90 % de los directivos encuestados nos señalan que si cumplen con este requerimiento es mas siempre están relacionados con estos grupos, en tanto que para el 10 % no lo hace. Como se verifica en la Figura 7, la gran mayoría de las personas del grupo de directivos están de acuerdo con que la institución crediticia que representan sí cumple con los compromisos que adquieren con los empleados, proveedores y clientes.

11. ¿La entidad está comprometida con principios éticos bien definidos?

Interpretación

La Responsabilidad Social y la ética de la cooperativa van de la mano, puesto que esta entidad financiera respeta los principios éticos básicos, el respeto a las personas, la beneficencia, la justicia y la no maleficencia ya sea en la toma de decisiones o en la ejecución de las actividades.

Para la totalidad (100 %) de los directivos participantes en la encuesta se puede analizar que la COAC 27 de Abril sí está comprometida con los principios éticos, sus actividades persiguen siempre el bienestar de los empleados, y la satisfacción de los clientes con los productos y servicios que ofrece.

3.4.2. Empleados.

El segundo grupo importante de los stakeholders dentro de la Cooperativa 27 de Abril se encuentran los empleados, los mismos que son los principales responsables de la ejecución de las actividades de Responsabilidad Social. Debido a que la COAC 27 de Abril cuenta únicamente con 10 empleados de las cuales 5 laboran en la Matriz ubicado en el cantón Loja y los 5 restantes desempeñan sus funciones en las sucursales ubicadas en Chantaco y Chuquiribamba; no fue necesario realizar una muestra a este grupo de stakeholders por lo que se realizó un censo al 100% de los mismos.

3.4.2.2. Respuestas a las preguntas de la encuesta.

1. ¿Considera usted que la Cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos?

Interpretación

De acuerdo a lo establece el Ministerio de Trabajo, la COAC 27 de Abril cumple con sus disposiciones, ya que cada uno de los empleados son ingresados con sus respectivos contratos de trabajo, percibiendo un salario digno acorde a las funciones que desempeña.

Por ello cabe señalar que, en el análisis de esta interrogante, el 30 % de los empleados de la cooperativa consideran a los salarios en un nivel alto; en igual proporción (30 %) opina que se encuentran en un grado medio; mientras que para el 40 % el nivel de salario es bajo. Se deduce que la mayoría de empleados (60 %) está conforme con los salarios, pues se hallan en un nivel medio-alto que permite solventar sus necesidades, en comparación con otras corporaciones del ámbito laboral, Figura 8.

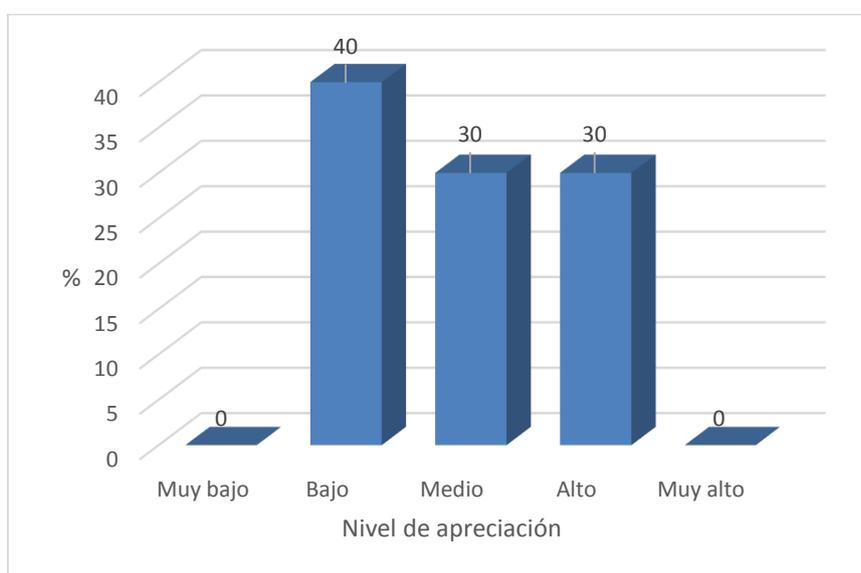


Figura 8. Oferta de salarios competitivos a los empleados de la COAC 27 de Abril

2. ¿Considera usted que la cooperativa ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados?

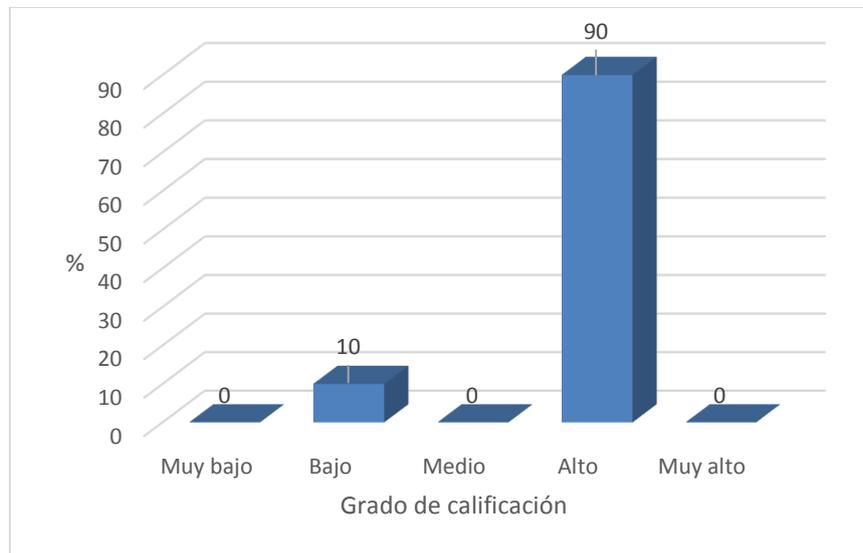


Figura 9. Oferta de seguridad laboral a los empleados de la COAC 27 de Abril

Interpretación

Conforme lo dispone el Instituto Ecuatoriana de Seguridad Social IESS, toda empresa o entidad ya sea esta pública o privada sus directivos o personas encargadas tienen la obligación de asegurar a cada uno de sus empleados, es por esto que la cooperativa cumple con este requisito para cada uno de sus colaboradores.

Por lo expuesto en esta interrogante y que en principal instancia se refiere al ámbito de la seguridad laboral el 90 % de los empleados de la COAC 27 de Abril afirman que la entidad sí ofrece seguridad social a sus empleados, mientras que para 10 % no; esto podría estar relacionado a que no están conformes con este tipo de seguro. En conclusión, se puede interpretar que en esta corporación financiera casi todos los empleados sí están satisfechos con el seguro social; sólo uno de las 10 personas encuestadas opina lo contrario, Figura 9.

3. ¿En la Cooperativa se trata justamente a los empleados, sin discriminación ni abusos?

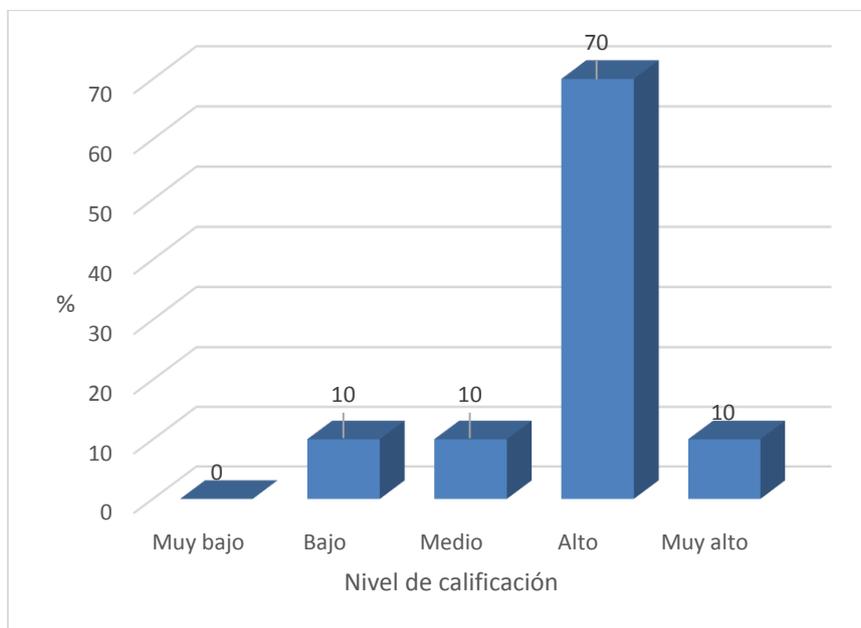


Figura 10. Trato justo a los empleados de la COAC 27 de Abril

Interpretación

Para los empleados existen reglas, normas y un control interno que tiene que cumplir de manera estricta dentro de la cooperativa, puesto que de esto depende el éxito de unas buenas relaciones humanas y una organización productiva.

De tal manera que de acuerdo a lo detallado en esta pregunta el 10% de los encuestados la COAC 27 de Abril ofrece un nivel muy alto de trato justo para sus empleados, para el 70 % el nivel es alto, manifestando que el trabajo en conjunto es satisfactorio y fructífero; para el 10 % es en un nivel medio y con otro 10 % en un nivel bajo. Se puede descifrar que en esta corporación financiera ocho de 10 empleados sí están conformes con el trato justo que reciben; mientras dos opinan que el nivel es medio-bajo, Figura 10.

4. ¿La entidad ofrece oportunidades de promoción y superación a los empleados?

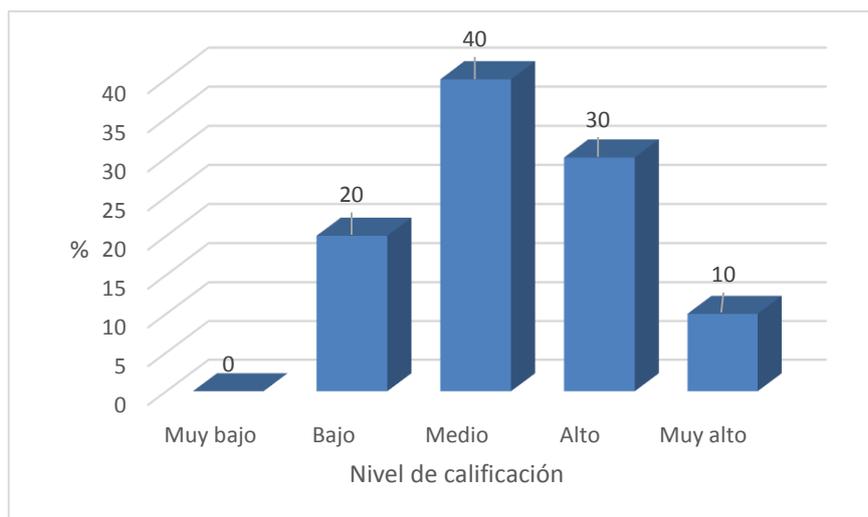


Figura 11. Oportunidades de promoción y superación a los empleados de la COAC 27 de Abril

Interpretación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril brinda oportunidades de promoción y superación a los empleados mediante la capacitación o ascensión a un puesto superior al personal que ya formaba parte de la cooperativa, además su proceso de adaptación sería mucho más rápido.

En referencia a esta pregunta, para el 40 % sí existe en un nivel medio, para 30 % en un nivel alto, 20 % en nivel bajo y 10 % en grado muy alto. Se deduce que las oportunidades de promoción y superación de los empleados de la COAC 27 de Abril se encuentran en un nivel medio-bajo (60 %) y para 40 % en un grado alto-muy alto. Sin embargo, en un análisis más a fondo se concluye que la variable de promoción y superación de los funcionarios para el 80 % de los mismos se encuentra en un rango de medio-muy alto, Figura 11.

5. ¿La entidad ofrece un clima laboral agradable?

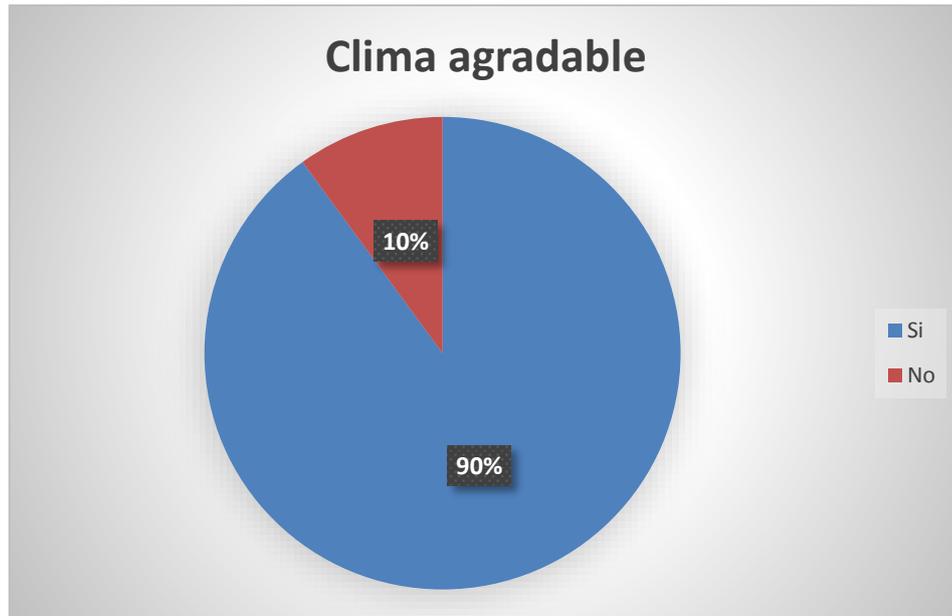


Figura 12. Oferta de clima agradable a los empleados de la Cooperativa

Interpretación

La COAC 27 de Abril, trabaja de manera unida solucionando cada uno de los obstáculos que se le presente, para ello cada empleado tiene una función determinada en la que tiene que adaptarse de acuerdo a sus habilidades y destrezas.

Sobre el clima agradable o el ambiente de trabajo para el 90 % de empleados sí es positivo debido a que cada uno de los empleados conoce la relación de su propio trabajo con el de los demás, mientras que para el 10 % es negativo, el mismo que se basa a circunstancias que se dan dentro de cargo. Se puede aclarar que, en concordancia con las preguntas que anteceden, la mayoría de empleados se siente comfortable con el clima laboral que se practica en esta entidad financiera, Figura 12.

6. ¿La Cooperativa es flexible con sus empleados en temas personales?

Cuadro 4. Flexibilidad con asuntos personales de los empleados

Variable	f	%
Horarios flexibles	2	20
Permisos solicitados	7	70
Actividades escolares	0	0
Enfermedades	1	10

Fuente: encuesta a los empleados

Elaboración: el autor

Interpretación

La responsabilidad que mantienen los empleados con la cooperativa es indispensable para el progreso de la misma, de tal manera que accede a peticiones que los empleados solicitan con la finalidad de respetar sus derechos sin condicionar los mismos.

En cuanto al ambiente sobre temas personales la cooperativa es flexible según 70 % de los empleados existe flexibilidad para permisos solicitados, para 20 % en horarios flexibles, y para 10 % en aspectos de enfermedad, Cuadro 4.

3.4.3. Clientes.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril cuenta con 2 600 personas registradas en la base de datos de la Matriz, es decir los datos de la apertura de cuentas de los clientes no se encuentran sectorizados sino únicamente disponible en la Matriz que está ubicado en el cantón Loja.

3.4.3.1 Cálculo de la muestra.

En el grupo de clientes, para calcular el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula estadística para poblaciones finitas:

La fórmula para poblaciones finitas más usada es:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

n = valor de la muestra

N = total de la población

$Z_a = 1,96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95 %)

p = proporción esperada (en este caso 5 % = 0,05)

q = 1 – p (en este caso 1-0,05 = 0,95)

d = precisión (se usa 5 %)

Luego:

$$n = \frac{2600 \times (1,96)^2 \times 0,05 \times 0,95}{(0,05)^2 \times (2600 - 1) + (1,96)^2 \times 0,05 \times 0,95}$$

$$n = \frac{474,4376}{(6,498) + (0,1825)}$$

$$n = 71,024 \approx 71$$

3.4.3.3. Respuestas a las preguntas de la encuesta.

1. ¿En qué porcentaje la Cooperativa tiene establecido el procedimiento para responder a todas las quejas de los clientes?

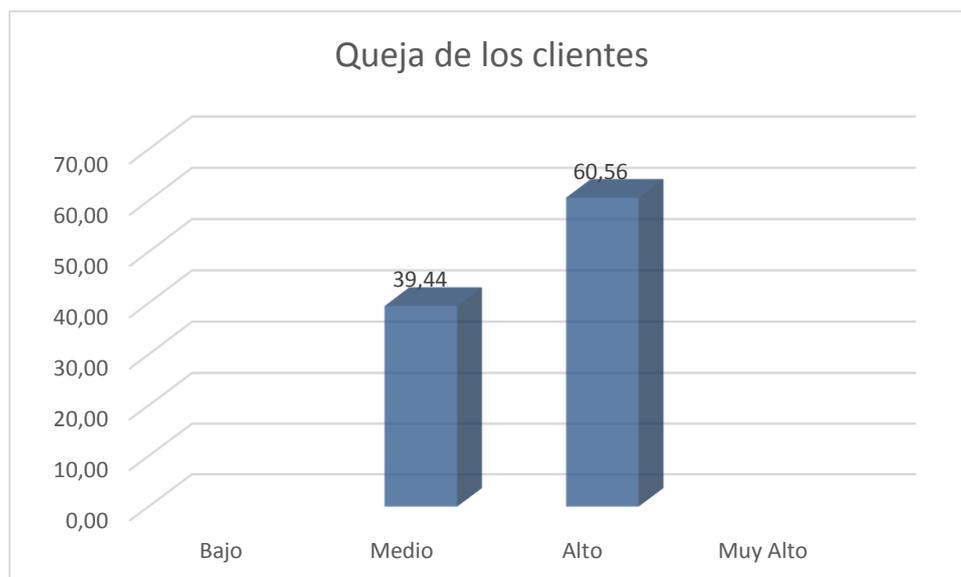


Figura 13. Procedimiento con que se responde las quejas de los clientes

Interpretación

Como es de conocimiento la cooperativa mantiene una estrecha relación con sus clientes ya que el trabajo en conjunto es uno de los principales propósitos que tienen en común, por ello cada sugerencia que viene de los clientes hacia la cooperativa son consideradas significativas y son analizadas por los directivos para mejorar esos aspectos buscando alternativa de solución.

Del total de clientes encuestados 61 % opinó que en la COAC 27 de Abril existe un alto nivel de atención a las quejas que presentan los clientes en alguno de los casos son la falta de información de los productos y servicios así como por la demora de los créditos; debido a que los clientes no presentan toda la documentación requerida por la cooperativa obstaculizando el mismo; para el 39 % el nivel es medio. En síntesis, para todos los clientes (100 %) el grado de solución de quejas se halla en un nivel de alto-medio, Figura 13.

2. ¿En qué porcentaje la Cooperativa se comporta de manera honesta con sus clientes?

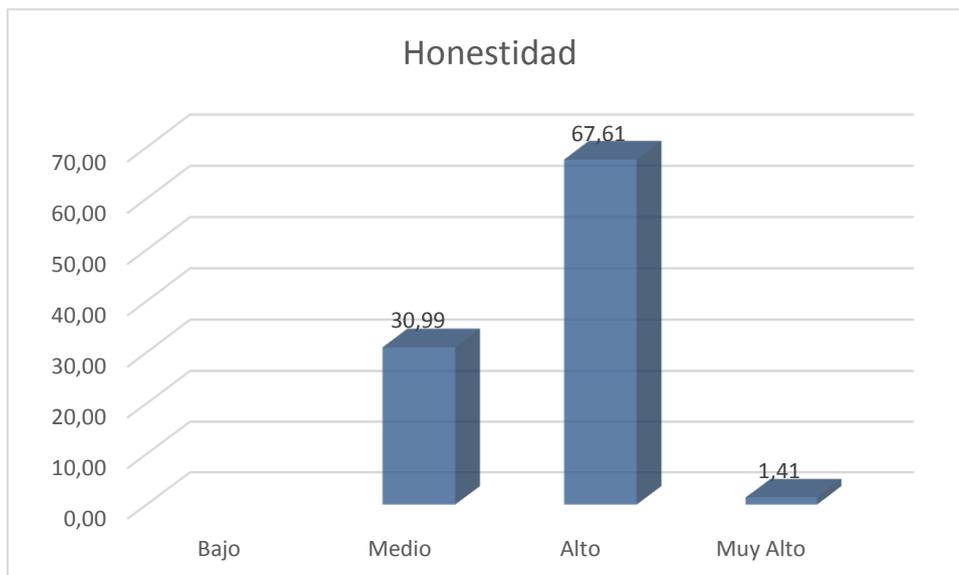


Figura 14. Grado de comportamiento honesto con los clientes de la COAC 27 de Abril

Interpretación

La cooperativa posee la obligación de cumplir con sus objetivos y uno de ellos es priorizar el buen manejo de los recursos confiados en esta entidad por cada uno de los clientes, creando un lazo de lealtad que beneficia a cada una de las partes.

Para el 67,6 % de usuarios externos la COAC 27 de Abril mantiene un comportamiento honesto con los clientes en un alto nivel ya que lo demuestra de manera clara en sus informes económicos anuales, para el 30,9 % en nivel medio, y para el 1,4 % en nivel muy alto. Por lo tanto, para el total de clientes el trato de la Cooperativa con los clientes se halla en un nivel ente medio y muy alto, Figura 14.

3. ¿La Cooperativa cuenta con personal que le ofrece la información completa a los clientes acerca de los productos y servicios que ofrece?

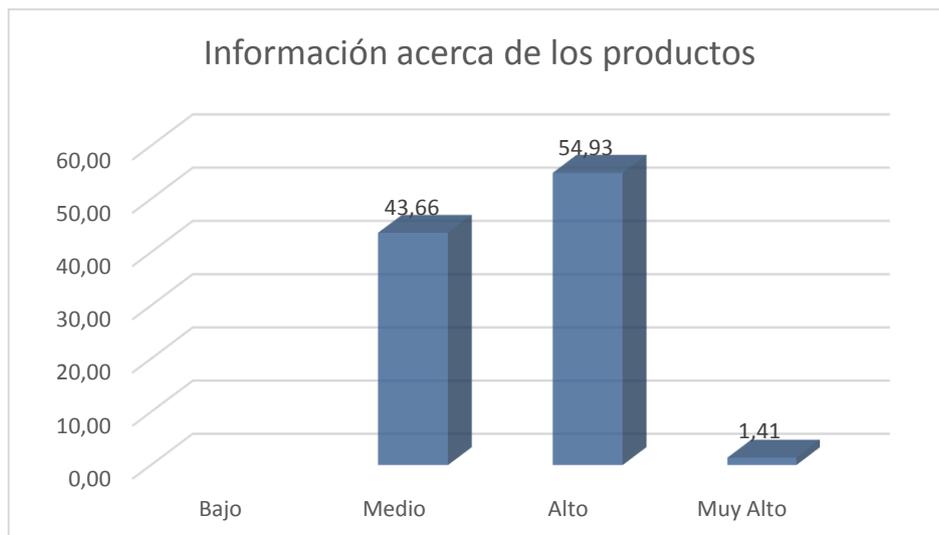


Figura 15. Cuenta con personal que ofrece información completa a los clientes.

Interpretación

Uno de los principales objetivos y conforme lo dispone la ley de cooperativas, los directivos tienen la obligación de capacitar a sus colaboradores para que todo el trabajo desarrollado sea transparente con eficiencia y eficacia, de tal manera que sus clientes mantengan su confianza.

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 54,9 % de clientes asevera que la COAC 27 de Abril cuenta con un nivel alto de personal idóneo que ofrece información oportuna, puesto que son capacitados de forma continua; para el 43,7 % es en nivel medio, y para el 1,4 % en nivel muy alto; en los niveles bajo y muy bajo no existieron respuestas. En resumen, para el 100 % de clientes la entidad financiera cuenta con personal que ofrece información completa a los clientes, Figura 15.

4. ¿La Cooperativa mide el nivel de satisfacción de sus clientes como un indicador de mejora continua?

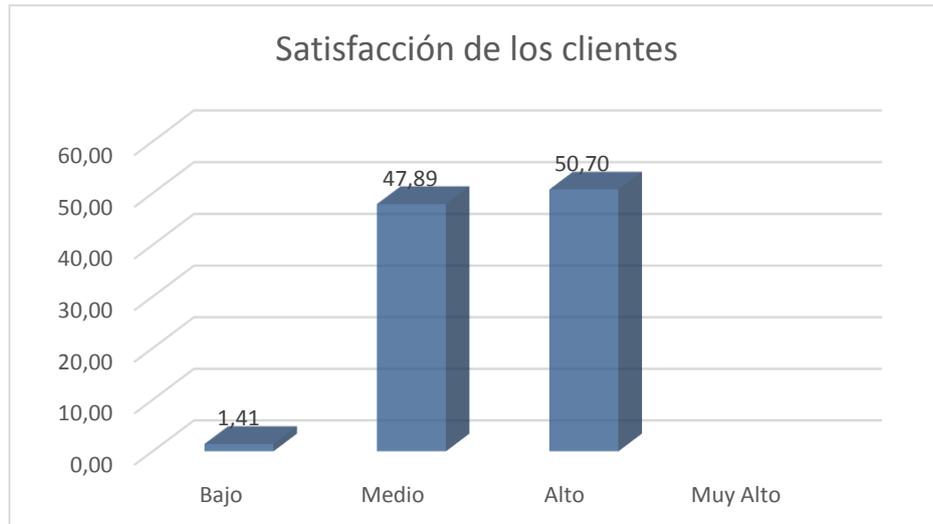


Figura 16. Medida del nivel de satisfacción de los clientes de la COAC 27 de Abril

Interpretación

Ya que uno de los objetivos de la cooperativa es ofrecer a los clientes, calidad, buen trato y satisfacción en los servicios prestados, la entidad busca medir esta satisfacción con la finalidad de ir mejorando sus procesos y actividades, tratando de ser competitivos en el mercado donde se desarrolla.

Según el criterio de las personas encuestadas, el 50,7 % coinciden en que el nivel es alto en cuanto a la satisfacción de sus clientes con miras a mejorar y ser cada día más competitivos; el 47,9 % opina que esta medición está considerada en un nivel medio; y, 1,4 % con nivel bajo. Por consiguiente, para la mayoría de clientes (98,6 %) la satisfacción es tomada como medida para mejora continua ya que la cooperativa considera prioritario que los servicios que ofrece sean eficientes y eficaces. Figura 16.

5. ¿La Cooperativa se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades?

Interpretación

Entre los objetivos de la cooperativa esta procurar por el bienestar de sus clientes y recurrir a sus necesidades, por ello el trabajo que viene desarrollando es el de realizar un seguimiento minucioso a cada uno de sus clientes, conociendo las distintas necesidades.

En este aspecto el total de clientes (100 %) sostuvo que efectivamente la Cooperativa sí se esfuerza por conocer a sus clientes y tratando de promover un mejor estilo de vida. Este criterio, al ser respondido en forma homogénea por todos clientes, reafirma la absoluta confianza que han depositado los 2 600 clientes de la COAC 27 de Abril en los directivos y empleados.

3.4.4. Sociedad.

Según el VII Censo de Población y Vivienda del Ecuador realizado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC) en el año 2010, el cantón Loja cuenta con una Población Económicamente Activa (PEA) de 78 319 personas.

3.4.4.1. Cálculo de la muestra de la categoría sociedad.

Para calcular la muestra de las 78 319 personas pertenecientes a la población total se tomó en cuenta la fórmula que se aplica para las poblaciones finitas, con un margen de error del 5 % y el nivel de confianza del 95 % obteniendo así una muestra de 73 personas.

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$n = \frac{78319 * (1,96)^2 * 0,05 * 0,95}{(0,05)^2 * (78319 - 1) + (1,96)^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{14291,338}{(195,795) + (0,1825)}$$

$$n = 72,92 \approx 73$$

3.4.4.2. Respuestas a las preguntas.

1. ¿La cooperativa (entidad financiera) ayuda a resolver problemas sociales?

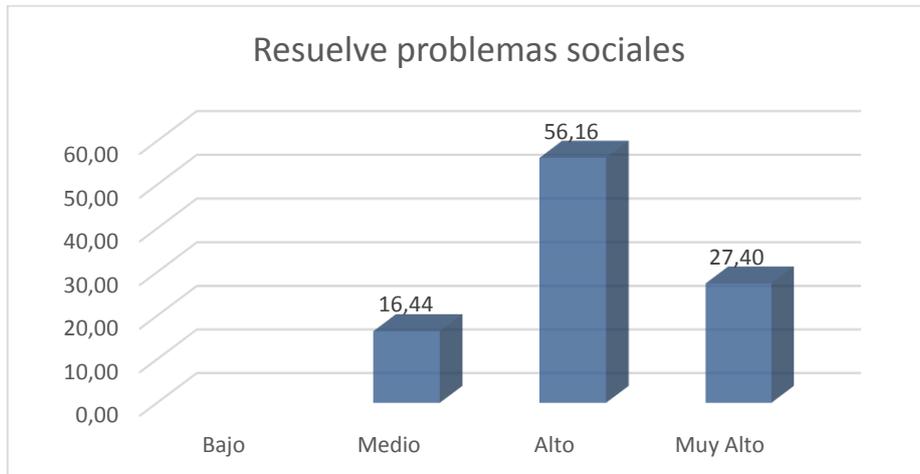


Figura 17. Nivel de ayuda de la Cooperativa a resolver problemas sociales

Interpretación

El desempeño de la Responsabilidad Social de la cooperativa trata de responder a las necesidades que la comunidad demanda, con programas para procurar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, también promueve la formación y el desarrollo de todas las personas involucradas en el progreso de esta entidad.

Según la opinión de las personas encuestadas, 56,1 % afirma que la Cooperativa en un nivel alto si ayuda a resolver problemas sociales poniendo en práctica los programas establecidos como labor social, para el 27,4 % es en nivel muy alto, y para 16,4 % en un nivel medio; por consiguiente, para el 83,6 % la entidad financiera es un ente importante en la participación de la solución de problemas sociales, Figura 17.

2. ¿La Cooperativa destina parte de su presupuesto a donaciones y trabajos sociales a favor de los colectivos de la sociedad más desfavorecida?

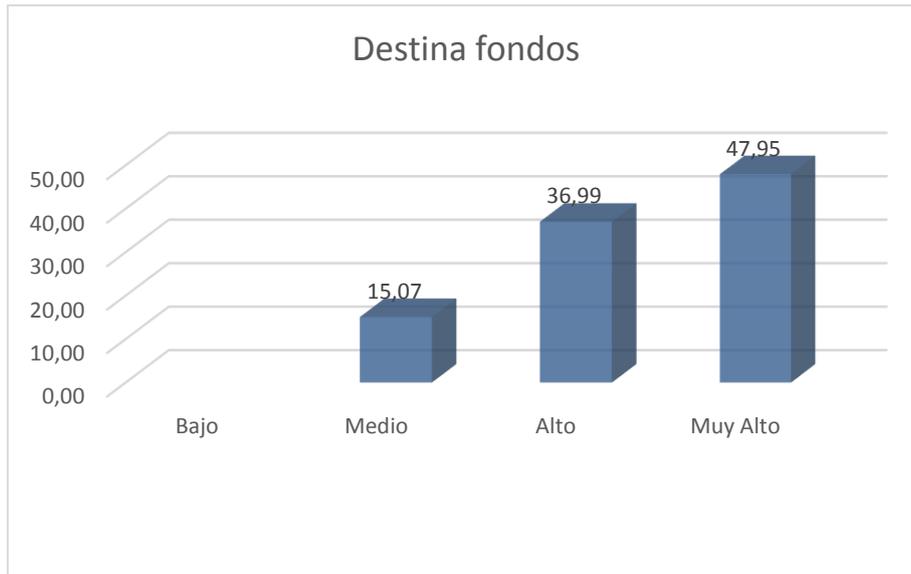


Figura 18. Grado de donaciones a favor de los colectivos de la sociedad

Interpretación

De acuerdo a lo que establece la ley de cooperativas un porcentaje está destinado para labor social, es por esto que colabora para que los más desfavorecidos tenga un bienestar mejor.

Mediante lo expuesto por las personas encuestadas, acerca de si la Cooperativa destina parte de su presupuesto a donaciones a favor de los grupos más desfavorecidos de la sociedad, el 47,9 % afirmó que si lo efectúa en un nivel muy alto, 36,9 % en nivel alto y 15,1 % en nivel medio. Es decir, la entidad financiera orienta parte de sus fondos para ayudar en trabajos sociales en beneficios de los sectores más desposeídos de la sociedad. Por ello, para la mayoría de las personas encuestadas (85 %) la entidad financiera si ayuda en buena forma a los sectores económicos más bajos de la sociedad, Figura 18.

3. ¿Colabora activamente en eventos sociales y culturales (música, deportes, entre otros)?

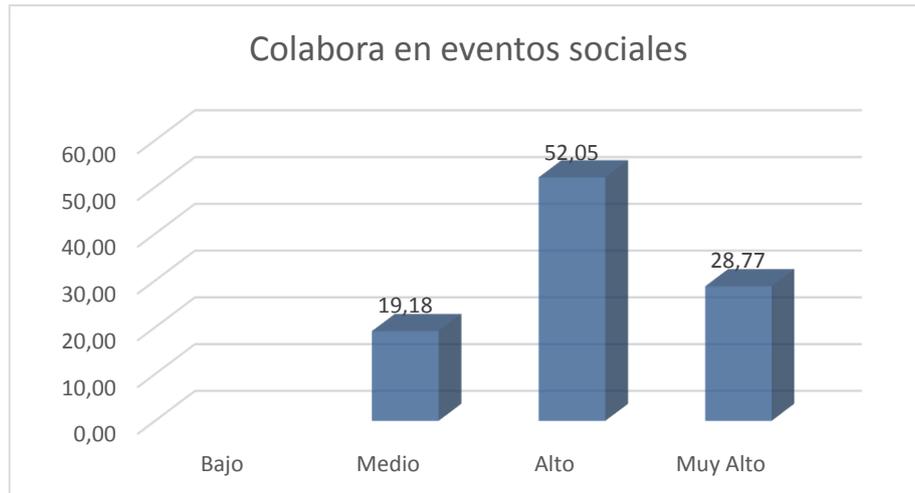


Figura 19. Grado de colaboración en eventos sociales y culturales

Interpretación

La COAC 27 de Abril, ha venido desplegando un sin número de actividades sociales a favor de los más desprotegidos ya que al aplicar la Responsabilidad Social es su compromiso trabajar para enriquecerse socialmente.

Según la Figura 19, la Cooperativa si colabora en eventos sociales y culturales cuando le solicitan la contribución, esto lo hace en un nivel alto 52 % y muy alto 28,8 %. El apoyo que ofrece la institución es mediante la donación de premios, como copas, para eventos deportivos, principalmente.

4. ¿La Cooperativa desempeña un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación del beneficio?

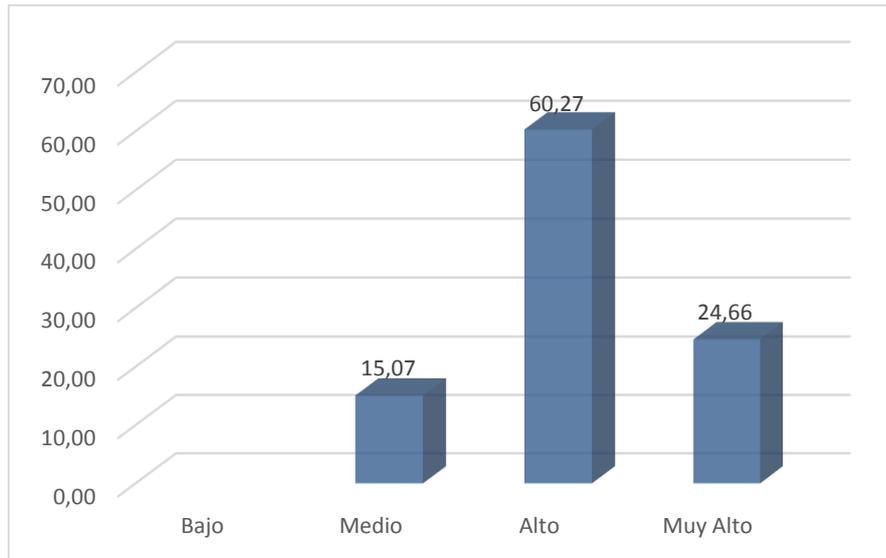


Figura 20. Nivel de desempeño de la Cooperativa dentro de la sociedad

Interpretación

A más del cumplimiento estricto que imponen los organismos de control, esta entidad trabaja por mejorar los servicios y productos que ofrece la cooperativa sin la necesidad de incrementar el lucro, al mismo tiempo se involucra con la sociedad para poder solventar sus necesidades.

En opinión del grupo de personas que accedieron a la encuesta, la Cooperativa 27 de Abril, a más de prestar un importante servicio mediante el otorgamiento de créditos, ofrece otros beneficios a la sociedad, como la generación de empleo para el personal de empleados y funcionarios, así como otros servicios adicionales: remesas del exterior, tarjeta de débito, etc. El nivel de desempeño de la entidad fue catalogada por los encuestados como alto (60,2 %) y muy alto (24,7 %), Figura 20.

4. ¿La COAC está comprometida con la mejora del bienestar de las comunidades en las que opera?

Interpretación

Como se lo ha mencionado anteriormente la COAC 27 de Abril, está comprometida a contribuir a mejorar el estilo de vida de las comunidades basándose en el aspecto económico, social y lo más vital procurar el cuidado del medio ambiente.

Según lo observado en las respuestas de las personas encuestadas, sobre si la Cooperativa está comprometida con la mejora del bienestar de la comunidades, el total (100 %) de las personas respondieron que sí, ya que han recibido por parte de la misma apoyo y asesoría para sus actividades o negocios. Figura 24.

6. ¿La COAC participa en actividades, acciones, proyectos que buscan proteger el medioambiente?

Interpretación

Para la cooperativa uno de los aspectos de mayor relevancia que tiene es el de fomentar el cuidado del medio ambiente, a través de capacitaciones dirigidos al público en general y a sus clientes productores que están directamente relacionados con la naturaleza.

Con respecto a la consulta si la Cooperativa participa en actividades que buscan proteger el medio ambiente, el total (100 %) de las personas contestaron que efectivamente la COAC si ejecuta acciones y proyectos dirigidos a la protección y conservación del medio ambiente.

3.5. Identificación de las actividades de RSC que desarrolla la COAC 27 de Abril

- Según el grupo de directivos la COAC 27 de Abril sí ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la Organización; además realiza sus operaciones tomando en consideración los aspectos de RSC; también cumple con todas las disposiciones legales sobre la materia; y, asimismo, está comprometida con los principios éticos.
- Para la mayoría de directivos los pasos que ha cumplido la Cooperativa para la implementación de la RSC, ha sido “la formulación de una política y estrategia”, y para una minoría “la elaboración de instrumentos o medios”.

- Los miembros del directorio afirmaron que la entidad financiera trata de maximizar los beneficios en un nivel medio, se preocupa del aspecto del medio ambiente, de los derechos humanos, de la gobernanza de la organización, y de los asuntos de los clientes.
 - Para la mayoría de los empleados: la entidad sí ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados, el clima laboral es agradable, ofrece un trato justo, oportunidades de superación y salarios en un nivel medio-alto.
 - La entidad es flexible con los empleados en cuanto a permisos personales, horarios flexibles, y permisos por enfermedad.
- Los clientes opinan que la Cooperativa 27 de Abril sí se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades, así como en la atención de quejas, en tanto que el comportamiento general de la entidad es honesto.
 - Todos los clientes afirman que la institución financiera cuenta con nivel medio-alto de personal idóneo que ofrece información oportuna, por lo que el grado de satisfacción es en un nivel medio-alto.
 - En mi opinión la COAC 27 de Abril podría ampliar sus acciones de RSC mediante la aplicación de las siguientes actividades:
 - Dotar de uniformes para uso del personal de empleados, elementos que permitirán elevar la imagen institucional al visualizar el logotipo de la Institución en las chaquetas que vistan las mujeres y los hombres.
 - La colaboración en eventos sociales, culturales y deportivos sería de gran valor, particularmente en la contribución de trofeos y uniformes para certámenes deportivos.
 - Finalmente, una excelente labor en el campo de la protección y conservación ambiental podría ser la donación de recipientes recolectores de desechos sólidos.

3.6 Diseño de un plan de Responsabilidad Social Corporativa para la COAC 27 de Abril

La COAC 27 de Abril reconoce que la Responsabilidad Social es un compromiso que periódicamente debe ser programado, ejecutado, valorado y renovado. Para ellos sus directivos han identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de la relevancia para la organización, con la finalidad de enfocar sus esfuerzos en satisfacer las necesidades identificadas. Además, realiza sus operaciones tomando en consideración los aspectos de RSC, cumple con las disposiciones legales sobre la materia, a la vez que se encuentra comprometida con los principios éticos.

3.6.1. Materiales fundamentales de la Responsabilidad Social.



Figura 21. Materias fundamentales de Responsabilidad Social
Fuente: COAC 27 de Abril
Elaborado por: el autor

En el plan de Responsabilidad Social se describen actividades que serán ejecutadas por las diversas áreas de la cooperativa, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los grupos de interés y generar un impacto positivo en la población.

3.6.1.1. Medio ambiente.

Conscientes de que el Planeta enfrenta problemas serios en relación al medio ambiente por factores como la contaminación, calentamiento global, escasez de agua, deforestación, entre otros, la COAC 27 de Abril plantea realizar actividades que contribuyan a la reducción, prevención y mitigación de riesgos que afecten directamente al ambiente, empezando dentro de la organización con cumplir normas establecidas y actividades planteadas.

Se ha planteado actividades que ayuden a la conservación y protección del medio ambiente, las mismas que se detallan a continuación:

1. Promover el cuidado del medio ambiente a través de campañas de reciclaje, información para preservar los recursos naturales y campañas de reforestación.
2. Optimizar el uso de papel, usando reciclable cuando sea posible.
3. Establecer medidas de ahorro energético, a través de horarios adecuados donde se pueda usar la luz solar.
4. Promover productos cooperativos que incentiven a las personas invertir en las labores de la agricultura ecológica.
5. Promover, incentivar y socializar la importancia del cuidado ambiental entre los empleados, accionistas, administradores, clientes y público en general.
6. Imprimir en todas la publicidades información con relación al cuidado del medio ambiente.

3.6.1.2. Derechos humanos.

Sabemos que toda empresa opera con personas, por ello es necesario buscar estrategias para que sus derechos no sean vulnerados, sin lugar a duda esto ayudará a que tengan una mejor calidad de vida los empleados, sus familias y la comunidad. Buscando medidas encaminadas a conciliar el trabajo y la familia, ofrecer cursos y actividades de formación, reducir las horas extra y mantener un trato cordial y respetuoso en todos los aspectos son medidas empresarialmente responsables.

Para lograr estos planteamientos se realizarán las siguientes actividades:

1. Difundir las buenas prácticas de derechos humanos a todo el personal que labora en la organización.
2. Establecer canales efectivos de comunicación a nivel horizontal y vertical.
3. Incorporar una cláusula de erradicación de trabajo infantil en la organización.
4. Socializar el código de ética a todos los integrantes de la cooperativa y garantizar su cumplimiento.
5. Ofrecer seguridad laboral, un clima de trabajo agradable, trato justo y oportunidades de superación.

3.6.1.3. Gobernanza de la organización.

Se refiere a la eficiente labor que deben cumplir los administradores y todo órgano rector de la organización, con la finalidad de que se cumplan los objetivos, metas, visión y misión de la empresa; involucra la responsabilidad, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, que ayuda a generar un ambiente adecuado, comprometido y responsable con la organización.

Se ha planteado estas actividades que ayudarán a crear un ambiente propicio en la gobernabilidad:

1. Capacitar al personal interno en relación a la normativa aplicable a la organización.
2. Establecer la obligatoriedad de la rendición de cuentas sobre las labores cumplidas.
3. Impulsar y reforzar el uso de la página web para informar sobre las actividades de la COAC 27 de Abril.
4. Otorgar todas las facilidades para la revisión y análisis de la información que requieran los órganos de control pertinentes.

3.6.1.4. Asuntos de consumidores.

Sin lugar a duda los clientes tienen protagonismo en el crecimiento sustentable de una empresa, por tanto los bienes o servicios ofertados deben ser oportunos, de calidad y con

calidez, buscando la satisfacción del cliente. Se deben considerar mecanismos que ayuden a evaluar la satisfacción del servicio recibido por parte del consumidor, tanto en la atención del personal, solución de quejas y protección de datos e información personal.

Para ello se plantean las siguientes actividades:

1. Establecer un buzón de quejas para los clientes.
2. Disponer a un funcionario de la entidad la responsabilidad de solucionar en lo posible las quejas recibidas.
3. Evaluar frecuentemente el trabajo realizado por parte de los empleados de la organización, especialmente de aquellos que ofrecen el servicio directo al cliente.
4. Aplicar medidas de sigilo bancario, guardando en forma reservada la información y datos de todos los clientes.
5. No proporcionar información sin la debida autorización del cliente.

3.6.1.5. Prácticas laborales.

La Responsabilidad Social Empresarial aplicada a los empleados y su lugar de trabajo incrementa la productividad de los mismos. Contar con horarios de trabajo flexibles tiene efectos positivos en la productividad, en la reducción de las ausencias y en el estrés. Es así, que varias compañías invierten en programas de trabajo y tiempo libre con el objetivo de mejorar la satisfacción y rendimiento de los empleados.

Para las prácticas laborales se plantean las siguientes actividades:

1. Promover la comunicación interna y el diálogo permanente con los empleados de la COAC 27 de Abril.
2. Garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la protección de datos e información personal de los empleados.
3. Identificar, controlar y mitigar los riesgos de la salud física y mental que sean detectados mediante estudios psicológicos y clínicos.
4. Fomentar la igualdad de las personas, al momento de la contratación del personal.
5. Evaluar periódicamente el ambiente laboral, para conocer el nivel de satisfacción de los empleados y aplicar las medidas correctivas correspondientes.

3.6.1.6. Participación activa y desarrollo de la comunidad.

El desarrollo comunitario es una práctica social que implica la participación activa, consiente y democrática de la población, con el propósito de mejorar el nivel de vida de las familias de la comunidad y esto sólo puede lograrse por medio de la educación, trabajo comunitario, atención médica, tener una vivienda digna con los principales servicios, y espacios deportivos adecuados.

Se plantea las siguientes actividades:

1. Propiciar la conservación y protección del patrimonio cultural local.
2. Contribuir en el desarrollo de tecnologías que puedan ayudar a la comunidad en cualquier ámbito.
3. Cumplir a cabalidad con las obligaciones que se encuentran establecidas por los organismos de control.
4. Promover la planificación de proyectos de inversión social por parte de la comunidad.

3.6.1.7. Prácticas justas de operación.

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus negocios con otras entidades e individuos, es decir son prácticas que establecen la forma de realizar sus gestiones con todos los grupos de interés, como los clientes, proveedores, socios, competidores, gobierno, empleados y toda persona que intervenga en el desarrollo de las operaciones diarias.

Los asuntos relacionados con las prácticas justas se presentan en los ámbitos de anticorrupción, participación responsable, competencia justa, comportamiento socialmente responsable y respeto a los derechos de la propiedad.

Las actividades a desarrollarse son las siguientes:

1. Garantizar la transparencia y equidad, en los servicios ofrecidos a los clientes.
2. Socializar las normas de ética y conducta de la cooperativa.

3. Efectuar controles para el cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y laborales.
4. Promover el diálogo abierto de la Cooperativa con entidades de similar actividad con la finalidad de establecer compromisos de competitividad leal.
5. Implementar y mantener políticas y prácticas que combatan tanto la corrupción como la extorsión.

CAPÍTULO 4:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- Para el total del grupo de directivos (100 %) la COAC 27 de Abril sí ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la Organización; realiza sus operaciones tomando en consideración los aspectos de RSC; cumple con todas las disposiciones legales sobre la materia; y, está comprometida con los principios éticos.
- Según el 80 % de directivos la dirección de la Cooperativa sí se involucra en las relaciones con los grupos de interés y se integran las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la Organización; comunica en un nivel alto a los accionistas el estado económico.
- Las responsabilidades legales de la COAC 27 de Abril de mayor aplicación, en orden de mayor a menor importancia son: responsabilidad del producto, económica-financiera, y competencia desleal/propiedad industrial.
- En referencia a los pasos que ha cumplido la Cooperativa para la implementación de la RSC, según el 90 % de los directivos ha sido “la formulación de una política y estrategia”, y para 10 % “la elaboración de instrumentos o medios”.
- Del total de directivos encuestados, 40 % sostuvo que la entidad financiera trata de maximizar los beneficios en un nivel medio, y se preocupa del aspecto del medio ambiente; 30 % sobre los derechos humanos, 20 % sobre gobernanza de la organización, y, 10 % sobre asuntos de los clientes.
- En el segmento de los empleados 90 % afirmó que la entidad sí ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados; que el clima laboral es agradable; y, que en un nivel medio-alto ofrece un trato justo.
- Sobre la oferta de oportunidades de promoción y superación, para 70 % la entidad sí ofrece este beneficio en nivel medio-alto
- Acerca de las remuneraciones, según el 60 % de los empleados los salarios se hallan en un nivel medio-alto.

- En referencia a la flexibilidad de la entidad en temas personales de los empleados, para el 70 % lo es en permisos solicitados, para el 20 % en horarios flexibles, y para el 10 % en permisos por enfermedad.
- Según el total de los clientes (100 %) la Cooperativa 27 de Abril sí se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades.
- Del total de clientes, 100 % opina que en esta entidad financiera existe un nivel medio-alto para la atención de quejas de los clientes, y el comportamiento de la entidad es honesto.
- Para 98,6 % de clientes la institución financiera cuenta con nivel medio-alto de personal idóneo que ofrece información oportuna.
- En relación con el grado de satisfacción de los clientes, para 98,6 % el nivel es medio-alto.

4.2. Recomendaciones

- Fomentar el involucramiento en las relaciones con los grupos de interés y la integración de las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la Organización.
- Acerca de los pasos que ha cumplido la Cooperativa para la implementación de la RSC, se sugiere elevar el incremento en la “elaboración de instrumentos o medios”.
- Asimismo, se recomienda ampliar la optimización de los beneficios a un nivel alto, en forma paralela con los aspectos de derechos humanos, gobernanza de la organización y asuntos de los clientes.
- Incrementar la seguridad laboral de los empleados a un nivel alto-muy alto, al igual que el trato justo, la oferta de oportunidades de promoción y superación y el aspecto de las remuneraciones.
- Elevar el grado de flexibilidad de la entidad en temas personales de los empleados, particularmente en los temas de horarios flexibles y permisos por enfermedad.

- Optimizar la selección de personal idóneo para incrementar al nivel alto-muy alto la información oportuna y el grado de satisfacción de los clientes.
- Finalmente, se recomienda establecer convenios o alianzas con organizaciones sociales privadas o públicas, para establecer el compromiso de una construcción conjunta de soluciones prácticas a los grandes desafíos económicos, medioambientales y sociales que se afrontan en la actualidad en el sector cooperativo financiero.

BIBLIOGRAFÍA

- Almánzar Fortuna, R. J. (2014). *Propuesta de una estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, para la Cooperativa Central de Ahorros, Créditos y Servicios Múltiples, CoopCentral, Inc.* (Tesis de máster). Universidad para la Cooperación Internacional, San José. CR.
- Argandoña, A.; Albareda, L.; Tamyko, Y. y Prandi, C. (2007). *Responsabilidad Social*. Madrid.
- Argandoña, A e Isea Silva, R. (2011). *ISO 26000, una guía para la Responsabilidad Social de las organizaciones*. Pamplona: Universidad de Navarra.
- Brito, M. (2007). Gobernanza empresarial: ética, Responsabilidad Social y rentabilidad en la “era pos-enrom”. *Revista Venezolana de Gerencia*, 183-206. Recuperado de http://www.redalyc.org/pdf/290/29014472003.pdf?origin=publication_detail
- Cartuche Soto, I. G. y Paladines Vélez, M. L. (2012). *Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano, año 2011, Plaza Loja* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, EC.
- Cortés Mejía, S. (2015). *La importancia de la Responsabilidad Social Empresarial en el siglo XXI*. Recuperado de <http://www.inalde.edu.co/knowledge/blog-rse-20/detalle-articulo-del-blog/ic/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-empresarial-en-el-siglo-xxi/icac/show/Content/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Abril. (S.f.). *Antecedentes institucionales*. Loja, EC.
- Crespo Abad, G. Y. (S.f.). *Diseño de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial aplicado a Banco del Austro S.A. previo análisis comparativo de modelos de Responsabilidad Social en diferentes sectores industriales* (Tesis de magister). Universidad del Azuay, Cuenca, EC.

- Delgado Gallart, R. (2013). *La ética, fundamento de la Responsabilidad Social*. Recuperado de <http://eleconomista.com.mx/columnas/columna-invitada-empresas/2013/12/02/etica-fundamento-responsabilidad-social>
- Ecuador, R. P. (2011). *Red pacto global Ecuador diez principios*. Recuperado de <http://www.pactoglobal.ec/sample-page/>.
- Eguzki, U. (2010). *Las relaciones laborales en Francia*. San Vicente (Alicante): Club Universitario.
- Ena, V. B., & Delgado, G. S. (2012). *Recursos humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid: Paranifo.
- Fernández, G. R. (2009). *Responsabilidad Social Corporativa*. San Vicente (Alicante): Club Universitario.
- García Ruano, K. G. (2014). *Plan de Responsabilidad Social Corporativa para la cooperativa de ahorro y crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza* (Tesis de maestría). Universidad Técnica Particular de Loja Centro Asociado Puyo, Puyo, EC.
- González, A. O.; Fontaneda, G. I.; Camino, L. M., & Antón, L. A. (2010). *Responsabilidad Social en las universidades españolas*. Burgos.
- Instituto de Gobernanza, E. Y. (s.f.). Recuperado de www.igep.org.ar/index.php/gobernanza
- Isea, S. R. (2011). *Las empresas y los derechos humanos, cátedra "La Caixa" de Responsabilidad Social de la Empresa y gobierno corporativo*. Recuperado de http://www.iese.edu/es/files/cuaderno12_Final_tcm5-71129.pdf
- ISO 26000. (2010). *Manual para la formación en medio ambiente*. Valladolid: LEX NOVA S.A.
- La Empresa y su Responsabilidad hacia la Sociedad. (s.f.). Recuperado de http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/1240/page_05.htm

- Lanchi Cárdenas, A. y Noboa Cevallos, F. J. (2014). *Responsabilidad Social de las cooperativas de ahorro y crédito en el Sector Sur del D. M. de Quito y su aporte a la economía popular y solidaria; caso, cooperativa de ahorro y crédito Comunidad Empresarial para el Desarrollo Económico y Social (CEDES) Ltda.* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Quito.
- Lerner Heilbraun, K. (2015). *La súper ISO 26000 parte II: los 7 principios de Responsabilidad Social.* Recuperado de <http://www.piensaprofuturo.com/articulo/la-super-iso-26000-parte-ii-los-7-principios-de-responsabilidad-social-66>
- Loaiza Torres, D. M. (2014). *Modelo de gestión social aplicado a la cooperativa de ahorro y crédito Prosperar Ltda. de la ciudad de Loja año 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Loja. Modalidad de Estudios a Distancia, Loja, EC.
- Luzuriaga Paidá, M. V. y Marcatoma Quizhpi, J. E. (2010). *Diagnóstico del desempeño de la cooperativa de ahorro y crédito "Señor de Girón" en la inclusión económica y social de los sectores con menos recursos, del periodo 2002-2008* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca, EC.
- Mancero Gavilanes, S. (2015). *Balance social y su incidencia en la toma de decisiones para la cooperativa de ahorro y crédito "PAIS" de la ciudad de Riobamba* (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ambato, EC.
- Martínez Ortiz, D; Hernández Espinosa, E; Villanueva Cruz, V. M.; Lazcano Acosta, J. G. y López Jiménez, M. A. (2013). *Liderazgo y Responsabilidad Social Empresarial.* Recuperado de <http://blogs.cnnexpansion.com/soy-competitivo/2013/10/06/liderazgo-y-responsabilidad-social-empresarial/>
- Martínez Sánchez, P. (2014). *Elaboración del balance social caso: cooperativa de ahorro y crédito Frente de Reivindicación del Magisterio del Austro* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca, EC.

- Mendoza Mancha, M; Hernández Chapa, A. A. y García Govea, M. (2013). *Responsabilidad Social*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2013/responsabilidad-social.html>
- Muñoz, H. A. (S.f.). *Responsabilidad y rendición de cuentas*. Recuperado de http://www.iidh.ed.cr/comunidades/redelectorado/docs/red_diccionario/responsabilidad%20y%20rendicion.htm
- Nebrija, U. D. (2014). *Importancia de la Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado de <http://www.nebrija.com/medios/actualidadnebrija/2014/03/14/la-importancia-de-la-responsabilidad-social-corporativa-la-definen-los-expertos-sino-la-propia-sociedad/>
- Norma ISO 26000. (2011). *Transparencia para la gestión responsable*. Recuperado de <http://iso26000.com.ar/2011/06/transparencia-principios-responsabilidad-social/>
- OIT (Oficina Internacional del Trabajo). (2010). *Principios laborales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas: guía para empresas*. Ginebra.
- Orlitzky, N.; Schmidt, L. y Rynes, P. (2012). *Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa*. Recuperado de www.edukanfa.es
- Ortega Tinajero, J. P. (2014). *Caso de estudio en la implementación del balance social en la cooperativa de ahorro y crédito textil 14 de Marzo* (Tesis de maestría). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Ecuador, Quito, EC.
- Peñaherrera Semanate, S de las M.; Salazar Jácome, J. P. y Julio César Tapia León, J. C. (2012). *Análisis sobre la aplicación de buenas prácticas en un sistema de gestión sustentable basado en Responsabilidad Social Empresarial en las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Latacunga, reguladas por la superintendencia de bancos y seguros, para incrementar la aceptación en la comunidad* (Tesis de maestría). Escuela Politécnica del Ejército Extensión Latacunga, Latacunga, EC.
- Pérez Domínguez, F. (2005), *Instrumentos de la RSE: criterios de clasificación*. Observatorio sobre Responsabilidad Social de la Empresa y Relaciones Laborales (Observatorio Laboral On-Line del CARL).

- Pesantes, B. V. (2014). *La Responsabilidad Social Empresarial en el Ecuador y el mundo. Un breve análisis de su situación actual y su principal enemigo: el desconocimiento.* Recuperado de http://www.fcsh.espol.edu.ec/desconocimiento_VirgilioP
- Quiroz Díaz, N. A. (2015). *Nivel de implementación de las prácticas laborales en las organizaciones de la ciudad de Chimbote.* Recuperado de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/923>
- Rivera, A. A. (2014). *Los beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para las empresas.* Recuperado de <http://www.eoi.es/blogs/embacon/2014/02/03/los-beneficios-de-la-responsabilidad-social-empresarial-rse-para-las-empresas/>
- Romero, M. A. (2010). *Responsabilidad Social: Modelo que proporciona la guía para el desarrollo de la Responsabilidad Social en cualquier organización.* Recuperado de <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>
- Sánchez, H. J., & Pintado, B. (2009). *Imagen corporativa influencia en la gestión empresarial.* Madrid: ESIC.
- Seguí Alcaraz, A. (2010). *La Responsabilidad Social de la Empresa en las entidades de crédito españolas: un enfoque basado en los grupos de interés* (Tesis doctoral). Universitat de València, Valencia, ES.
- SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria). (2016). *Boletín financiero comparativo.* Recuperado de <http://www.seps.gob.ec/estadisticas?boletines-mensuales-de-segmento-1>
- Torres, R. E. (2011). *La RSE y sus características.* Recuperado de <http://www.creadess.org/index.php/informate/sostenibilidad-empresarial/rse/5009-la-rse-y-sus-caracteristicas>
- Universitat Politècnica de Catalunya. (s.f.). *La rendición de cuentas.* Recuperado de

https://www.upc.edu/rsu/eliminar/la-rendicion-de-cuentas/la-rendicion-de-cuentas?set_language=es

Urroz R., F. (2010). *Transparencia corporativa, en qué consiste*. Recuperado de <http://www.guioteca.com/rse/transparencia-corporativa-en-que-consiste/>

Yaguana Gallegos, R. A. y Vera Solórzano, L. F. (2011). *Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del sistema financiero regulado ecuatoriano, año 2011, Plaza Quito* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica Particular de Loja Centro Asociado Quito, Quito.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ANEXO I

ENCUESTA PARA DIRECTIVOS

Estimado señor(a):

La Universidad Técnica Particular de Loja, se ha propuesto conocer, mediante este cuestionario, la opinión que usted tiene acerca de la Responsabilidad Social.

DATOS GENERALES

SEXO: HOMBRE MUJER

EDAD: 18 – 24 años 25– 30 años 31 – 40 años más de 40 años

I. Datos de Identificación de la cooperativa de ahorro y crédito o de la entidad financiera.

A1 Nombre de la institución o empresa

A2 Dirección de la empresa Especifique:
Calles

Cantón.....

Provincia.....

Teléfono.....

En esta sección se evaluará el porcentaje de participación de Responsabilidad Social de las entidades financieras, por lo que le solicitamos responder las siguientes preguntas.

II. Responda según considere

La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la organización

Sí

No

¿La dirección de la Cooperativa se involucra activamente en las relaciones con los grupos de interés y se integran las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la organización?

Sí

No

¿La entidad ha identificado de forma sistemática sus responsabilidades legales en materia económica, social y ambiental, garantizando su cumplimiento?

Económica/ financiera

Obligaciones fiscales

Prevención de riesgos laborales

Contratación y gestión del personal

Medio ambiente

Competencia desleal/ propiedad industrial

Responsabilidad del producto.

Otro
especifique.....

.....
.....

¿Cuáles de los siguientes pasos para la implementación de la RSC ha cumplido su empresa?

Definición de la posición de la organización respecto a la RSC

Formulación de una política y estrategia en RSC.

Comunicación de la posición y política en RSC

Asignación de recursos adecuados para la implementación de RSC.

Elaboración de instrumentos o medios para la implementación de la RSC.

¿Trata siempre de maximizar sus beneficios?

Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto

1 2 3 4 5

¿Comunica honestamente el estado económico de la organización a sus accionistas?

Muy Bajo Bajo Medio Alto Muy Alto

1 2 3 4 5

¿Realiza sus proyectos y actividades en base a criterios de responsabilidad social?

Sí

No

¿En qué ámbitos de la Responsabilidad Social ha trabajado en la cooperativa que Usted dirige?

Gobernanza de la organización.

Derechos Humanos

Prácticas Laborales

Medio Ambiente

Practicas justas de operación.

Asuntos de los consumidores

Participación activa y desarrollo de la comunidad.

La Cooperativa cumple siempre con las normas y regulaciones definidas en la ley

Sí

No

La cooperativa cumple con las relaciones contractuales adquiridas con todos los grupos con los que se relaciona (empleados, proveedores, consumidores, entre otros)

Sí

No

¿La entidad está comprometida con principios éticos bien definidos?

Sí

No

Fecha en que se aplicó el cuestionario

Día: Mes:

Si desea añadir algún comentario que considere relevante para los fines de este estudio, por favor hágalo a continuación:

.....
.....
.....

¡Muchas gracias por su cooperación!

Provincia.....

Teléfono.....

En esta sección se evaluará el porcentaje de participación de Responsabilidad Social de las entidades financieras, por lo que le solicitamos responder las siguientes preguntas:

II. Responda según considere

¿Considera Ud. que la cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos?	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>				

¿Considera Ud. que a la cooperativa (entidad financiera) ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados?	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>				

¿En la cooperativa (entidad financiera) se trata justamente a los empleados, sin discriminación ni abusos?	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>				

¿La entidad ofrece oportunidades de promoción y superación a sus empleados?	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>				

¿La entidad ofrece un clima laboral agradable?	<input type="checkbox"/> Sí
	<input type="checkbox"/> No

¿La cooperativa es flexible con sus empleados en temas personales?

Horarios flexibles

Permisos solicitados

Actividades escolares de los hijos

Enfermedades, etc.

Fecha en que se aplicó el cuestionario

Día: Mes:

Si desea añadir algún comentario que considere relevante para los fines de este estudio, por favor hágalo a continuación:

.....

¡Muchas gracias por su cooperación!



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ANEXO III

ENCUESTA PARA CLIENTES

Estimado señor(a):

La Universidad Técnica Particular de Loja, se ha propuesto conocer, mediante este cuestionario, la opinión que tienen los **CLIENTES DE ESTA PRESTIGIOSA COOPERATIVA** acerca de la Responsabilidad Social.

DATOS GENERALES

SEXO: HOMBRE MUJER

EDAD: 18 – 24 años 25– 30 años 31 – 40 años más de 40 años

I. Datos de Identificación de la cooperativa de ahorro y crédito o de la entidad financiera.

A1 Nombre de la institución o empresa

A2 Dirección de la empresa

Especifique:

Calles.....

Cantón.....

Provincia.....

Teléfono.....

En esta sección se evaluará el porcentaje de participación de Responsabilidad Social de las entidades financieras, por lo que le solicitamos responder las siguientes preguntas:

II. Responda según considere

¿En qué porcentaje la cooperativa (entidad financiera) tiene establecido procedimiento para responder a todas las quejas de los clientes?	Muy Bajo 1 <input type="checkbox"/>	Bajo 2 <input type="checkbox"/>	Medio 3 <input type="checkbox"/>	Alto 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto 5 <input type="checkbox"/>
¿En qué porcentaje la cooperativa (entidad financiera) se comporta de manera honesta con sus clientes?	Muy Bajo 1 <input type="checkbox"/>	Bajo 2 <input type="checkbox"/>	Medio 3 <input type="checkbox"/>	Alto 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto 5 <input type="checkbox"/>
¿La cooperativa (entidad financiera) cuenta con personal que le ofrece la información completa a los clientes acerca de los productos y servicios que ofrecen?	Muy Bajo 1 <input type="checkbox"/>	Bajo 2 <input type="checkbox"/>	Medio 3 <input type="checkbox"/>	Alto 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto 5 <input type="checkbox"/>
¿La Cooperativa mide el nivel de satisfacción de sus clientes como un indicador de mejora continua?	Muy Bajo 1 <input type="checkbox"/>	Bajo 2 <input type="checkbox"/>	Medio 3 <input type="checkbox"/>	Alto 4 <input type="checkbox"/>	Muy Alto 5 <input type="checkbox"/>
¿La cooperativa (entidad financiera) se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No				
Fecha en que se aplicó el cuestionario	Día: <input type="text"/> <input type="text"/> Mes: <input type="text"/> <input type="text"/>				

Si desea añadir algún comentario que considere relevante para los fines de este estudio, por favor hágalo a continuación:

.....

¡Muchas gracias por su cooperación!



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

ANEXO IV

ENCUESTA PARA SOCIEDAD

Estimado señor(a):

La Universidad Técnica Particular de Loja, se ha propuesto conocer, mediante este cuestionario, la opinión que usted tiene acerca de la Responsabilidad Social.

DATOS GENERALES

SEXO: HOMBRE MUJER

EDAD: 18 – 24 años 25– 30 años 31 – 40 años más de 40 años

I. Datos de Identificación de la cooperativa de ahorro y crédito o de la entidad financiera.

A1 Nombre de la institución o empresa

A2 Dirección de la empresa Especifique:
Calles
.....
.....
.....

Cantón.....

2

Provincia.....

3

Teléfono.....

En esta sección se evaluará el porcentaje de participación de Responsabilidad Social de las entidades financieras, por lo que le solicitamos responder las siguientes preguntas:

II. Responda según considere

¿La cooperativa (entidad financiera) ayuda a resolver problemas sociales?	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>				

¿La Cooperativa (entidad financiera) destina parte de su presupuesto a donaciones y trabajos sociales a favor de los colectivos de la sociedad más desfavorecida?	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>				

¿Colabora activamente en eventos sociales y culturales (música, deportes, entre otros)?	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>				

¿La cooperativa desempeña un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación del beneficio?	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/>				

¿La COAC está comprometida con la mejora del bienestar de las comunidades en las que opera?

Sí
 No

¿La COAC participa en actividades, acciones, proyectos que buscan por proteger el medioambiente?

Si
 No

Fecha en que se aplicó el cuestionario

Día: Mes:

Si desea añadir algún comentario que considere relevante para los fines de este estudio, por favor hágalo a continuación:

.....
.....

¡Muchas gracias por su cooperación!

ANEXO V

Los siguientes datos se obtuvieron mediante un análisis en el programa SPSS versión 23.

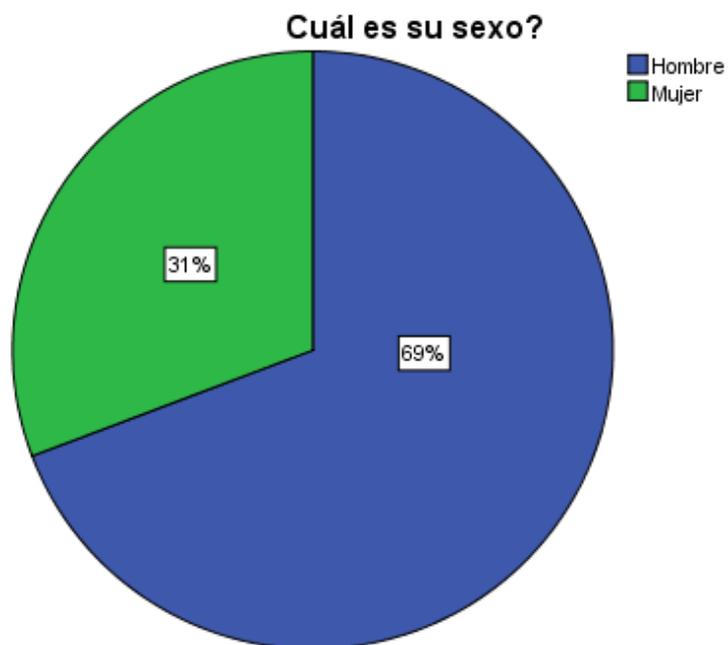
DIRECTIVOS

1. ¿Cuál es el sexo?

Estadísticos

¿Cuál es su sexo?

N	Válido	13
	Perdidos	0
Media		1,31
Mediana		1,00



2. ¿Cuál es la edad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	31-40 años	6	46,2	46,2	46,2
	Más de 40 años	7	53,8	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

3. ¿La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0	100,0

4. ¿La dirección de la Cooperativa se involucra activamente en las relaciones con los grupos de interés y se integran las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la Organización?

Estadísticos

N	Válido	13
	Perdidos	0
Media		1,31
Mediana		1,00

¿La dirección de la cooperativa se involucra activamente en las relaciones con los grupos de interés y se integran las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la organización?

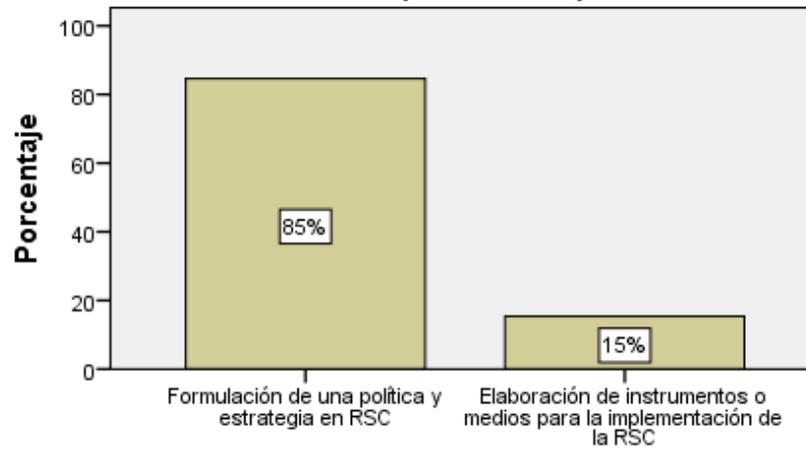
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	69,2	69,2	69,2
	No	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

5. ¿La entidad ha identificado de forma sistemática sus responsabilidades legales en materia económica, social y ambiental, garantizando su cumplimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Económica/ financiera	4	30,8	30,8	30,8
do	Competencia desleal/ propiedad industrial	2	15,4	15,4	46,2
	Responsabilidad del producto	7	53,8	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

6. ¿Cuáles de los siguientes pasos para la implementación de la RSC ha cumplido la empresa?

Cuáles de los siguientes pasos para la implementación de la RSC ha cumplido su empresa?



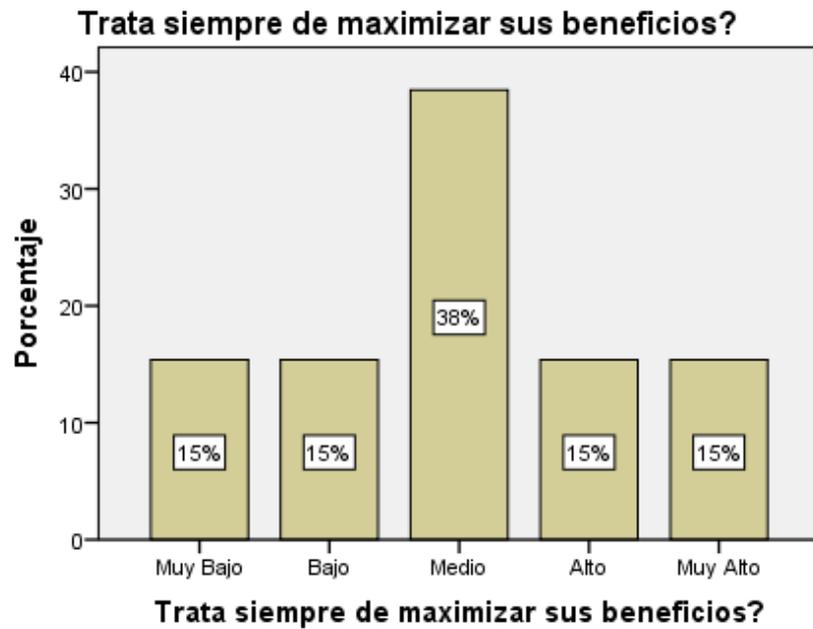
Cuáles de los siguientes pasos para la implementación de la RSC ha cumplido su empresa?

7. ¿Trata siempre de maximizar sus beneficios?

Estadísticos

¿Trata siempre de maximizar sus beneficios?

N	Válido	13
	Perdidos	0
Media		3,00
Mediana		3,00



8. ¿Comunica honestamente el estado económico de la organización a sus accionistas?

Estadísticos

N	Válido	13
	Perdidos	0
Media		3,69
Mediana		4,00

¿Comunica honestamente el estado económico de la organización a sus accionistas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	30,8	30,8	30,8
	Alto	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

9. ¿Realiza sus proyectos y actividades en base a criterios de Responsabilidad Social?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	13	100,0	100,0	100,0

10. ¿En qué ámbitos de la Responsabilidad Social ha trabajado en la cooperativa que usted dirige?

Estadísticos

N	Válido	13
	Perdidos	0
Media		3,23
Mediana		4,00

¿En qué ámbitos de la RS ha trabajado en la cooperativa que Ud. dirige?

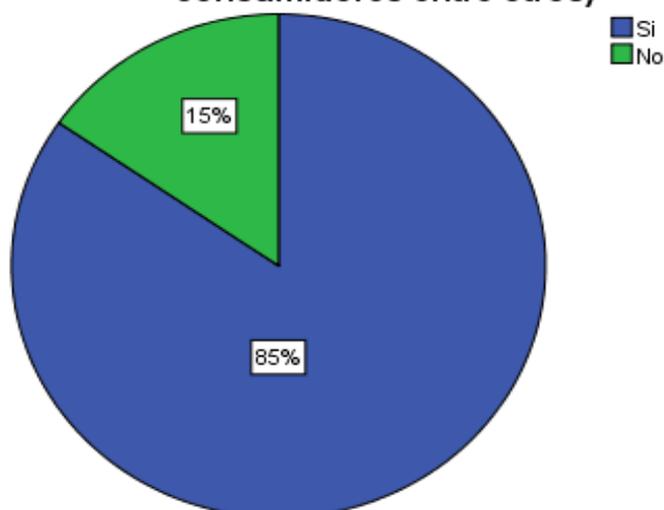
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Gobernanza de la organización	2	15,4	15,4	15,4
Derechos Humanos	4	30,8	30,8	46,2
Medio Ambiente	5	38,5	38,5	84,6
Asuntos de consumidores	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

11. ¿La Cooperativa cumple siempre con las normas y regulaciones definidas en la ley?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0	100,0

12. ¿La Cooperativa cumple con las relaciones contractuales adquiridas con todos los grupos con los que se relaciona (empleados, proveedores, consumidores, entre otros)?

La cooperativa cumple con las regulaciones contractuales adquiridas con todos los grupos con los que se relaciona (empleados, proveedores, consumidores entre otros)



13. ¿La entidad está comprometida con principios éticos bien definidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	100,0	100,0	100,0

ANEXO VI

Los siguientes datos se obtuvieron mediante un análisis en el programa SPSS versión 23.

EMPLEADOS

1. ¿Cuál es el sexo?

¿Cuál es su sexo?

N	Válido	10
	Perdidos	0
Media		1,70
Mediana		2,00
Moda		2

¿Cuál es su sexo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	3	30,0	30,0	30,0
	Mujer	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

2. ¿Cuál es su edad?

¿Cuál es su edad?

N	Válido	10
	Perdidos	0
Media		2,20
Mediana		2,00
Moda		2ª

¿Cuál es su edad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-24 años	2	20,0	20,0	20,0
	25-30 años	4	40,0	40,0	60,0
	31-40 años	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

3. ¿Considera usted que la Cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos?

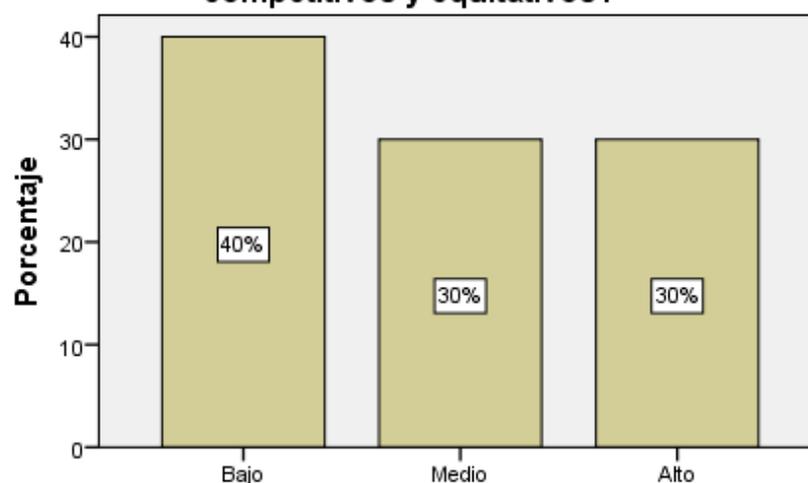
¿Considera Ud. que la cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos?

N	Válido	10
	Perdidos	0
Media		2,90
Mediana		3,00
Moda		2

¿Considera Ud. que la cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	40,0	40,0	40,0
	Medio	3	30,0	30,0	70,0
	Alto	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Considera Ud. que la cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos?

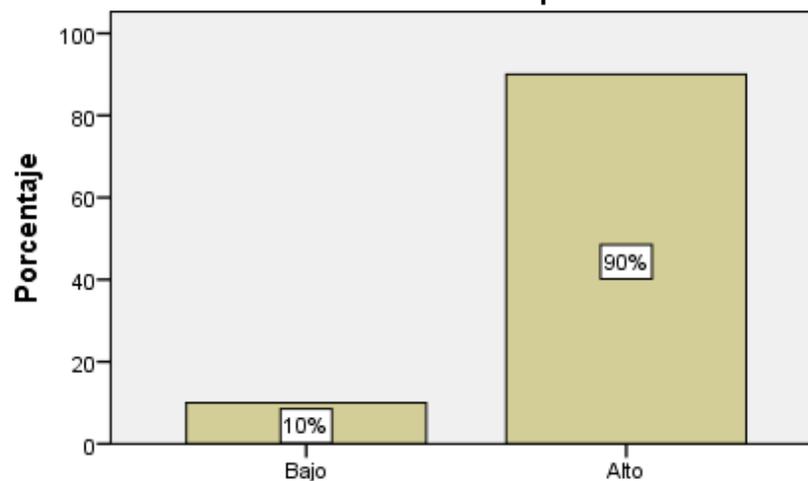


Considera Ud. que la cooperativa promociona salarios competitivos y equitativos?

4. ¿Considera usted que la cooperativa ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	10,0	10,0	10,0
	Alto	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Considera Ud. que la cooperativa ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados?



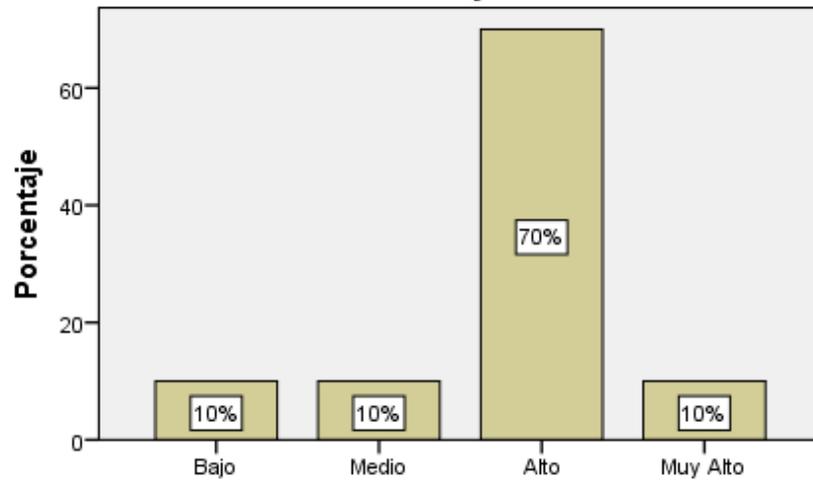
Considera Ud. que la cooperativa ofrece seguridad laboral adecuada a sus empleados?

5. ¿En la Cooperativa se trata justamente a los empleados, sin discriminación ni abusos?

¿En la cooperativa se trata justamente a los empleados, sin discriminación y abusos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	10,0	10,0	10,0
	Medio	1	10,0	10,0	20,0
	Alto	7	70,0	70,0	90,0
	Muy Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

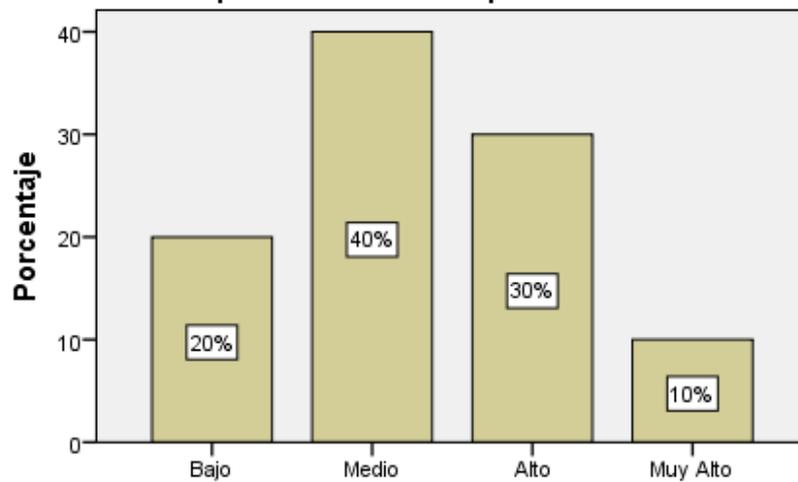
En la cooperativa se trata justamente a los empleados, sin discriminación y abusos?



En la cooperativa se trata justamente a los empleados, sin discriminación y abusos?

6. ¿La entidad ofrece oportunidades de promoción y superación a los empleados?

La entidad ofrece oportunidades de promoción y superación a sus empleados?



La entidad ofrece oportunidades de promoción y superación a sus empleados?

7. ¿La entidad ofrece un clima laboral agradable?

Estadísticos

¿La entidad ofrece un clima laboral agradable?

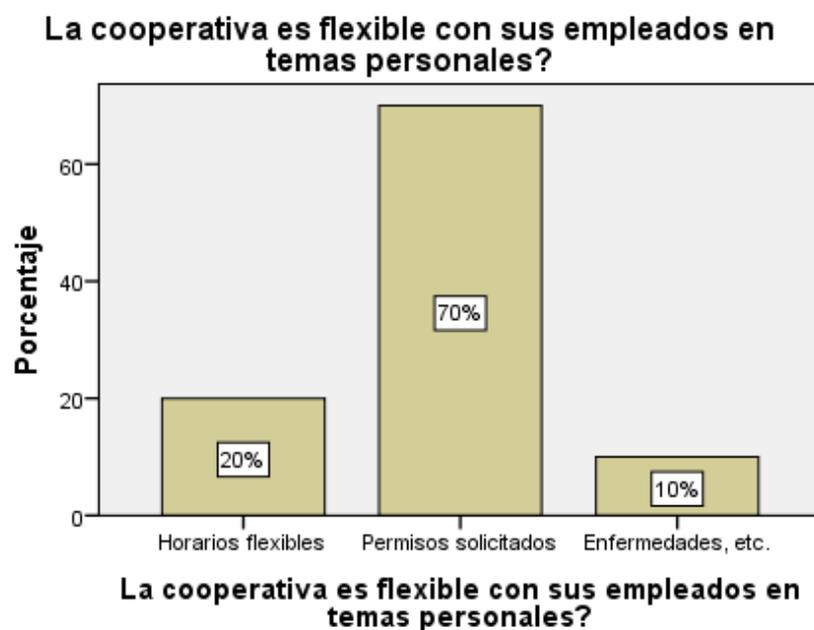
N	Válido	10
	Perdidos	0
Media		1,10
Mediana		1,00
Moda		1



8. ¿La Cooperativa es flexible con sus empleados en temas personales?

¿La cooperativa es flexible con sus empleados en temas personales?

N	Válido	10
	Perdidos	0
Media		2,00
Mediana		2,00
Moda		2



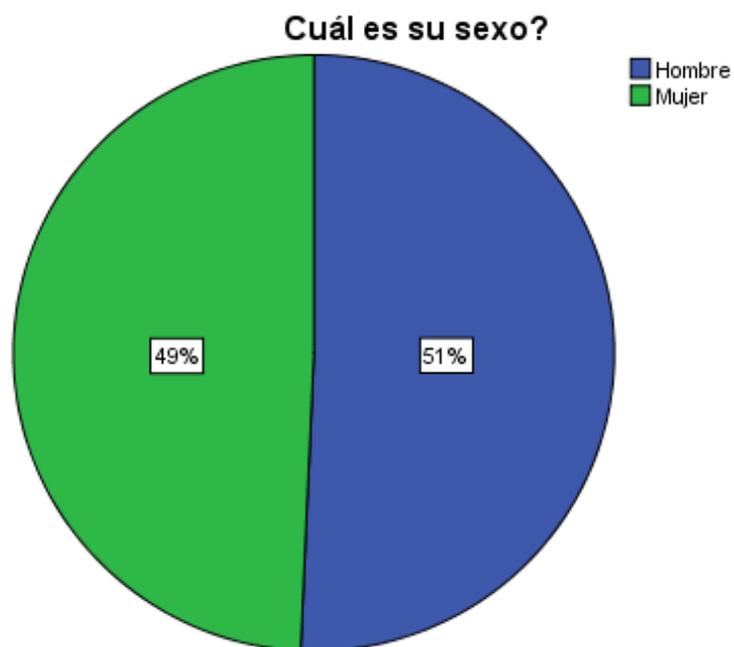
ANEXO VII

Los siguientes datos se obtuvieron mediante un análisis en el programa SPSS versión 23.

CLIENTES

1. ¿Cuál es su sexo?

Estadísticos		
N	Válido	71
	Perdidos	0
Media		1,49
Mediana		1,00
Moda		1



2. ¿Cuál es su edad?

Estadísticos

N	Válido	71
	Perdidos	0
Media		2,39
Mediana		2,00
Moda		2

¿Cuál es su edad?

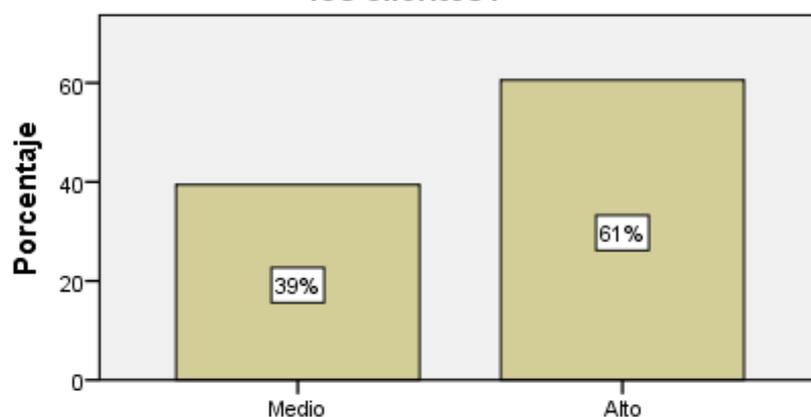
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-24 años	10	14,1	14,1	14,1
	25-30 años	31	43,7	43,7	57,7
	31-40 años	22	31,0	31,0	88,7
	Más de 40 años	8	11,3	11,3	100,0
Total		71	100,0	100,0	

3. ¿En qué porcentaje la Cooperativa tiene establecido el procedimiento para responder a todas las quejas de los clientes?

Estadísticos

N	Válido	71
	Perdidos	0
Media		3,61
Mediana		4,00
Moda		4

En qué porcentaje la cooperativa tiene establecido procedimiento para responder a todas las quejas de los clientes?



En qué porcentaje la cooperativa tiene establecido procedimiento para responder a todas las quejas de los clientes?

4. ¿En qué porcentaje la Cooperativa se comporta de manera honesta con sus clientes?

Estadísticos

N	Válido	71
	Perdido	0
Media		3,70
Mediana		4,00
Moda		4

¿En qué porcentaje la cooperativa se comporta de manera honesta con sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	22	31,0	31,0	31,0
	Alto	48	67,6	67,6	98,6
	Muy Alto	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

5. ¿La Cooperativa cuenta con personal que le ofrece la información completa a los clientes acerca de los productos y servicios que ofrece?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	31	43,7	43,7	43,7
	Alto	39	54,9	54,9	98,6
	Muy Alto	1	1,4	1,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

6. ¿La Cooperativa mide el nivel de satisfacción de sus clientes como un indicador de mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,4	1,4	1,4
	Medio	34	47,9	47,9	49,3
	Alto	36	50,7	50,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

7. ¿La Cooperativa se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades?

Estadísticos

N	Válido	71
	Perdidos	0
Media		1,00
Mediana		1,00
Moda		1

¿La cooperativa se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	71	100,0	100,0	100,0

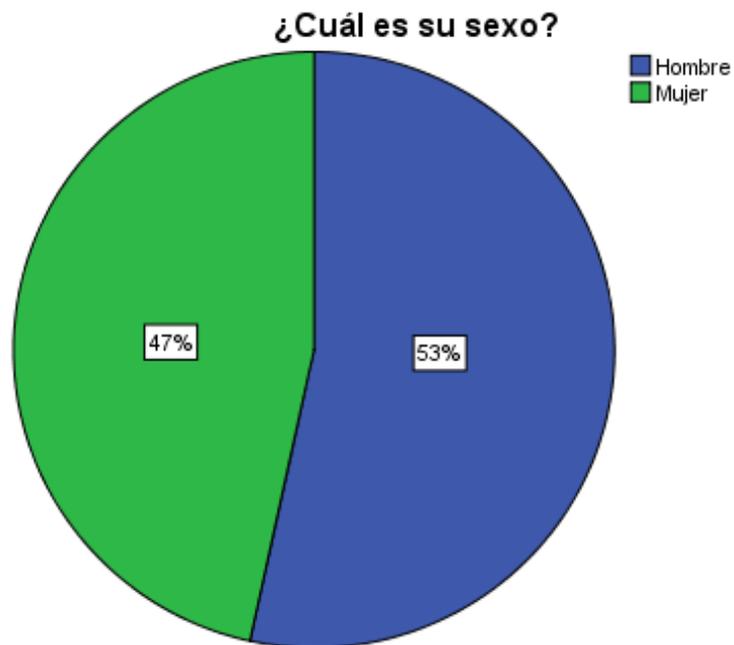
ANEXO VIII

Los siguientes datos se obtuvieron mediante un análisis en el programa SPSS versión 23.

SOCIEDAD

1. ¿Cuál es su sexo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	39	53,4	53,4	53,4
	Mujer	34	46,6	46,6	100,0
	Total	73	100,0	100,0	



2. ¿Cuál es su edad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-24 años	14	19,2	19,2	19,2
	25-30 años	18	24,7	24,7	43,8
	31-40 años	25	34,2	34,2	78,1
	Más de 40 años	16	21,9	21,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

3. ¿La cooperativa (entidad financiera) ayuda a resolver problemas sociales?

Estadísticos

N	Válido	73
	Perdidos	0
Media		4,11
Mediana		4,00
Moda		4

¿La COAC ayuda a resolver problemas sociales?

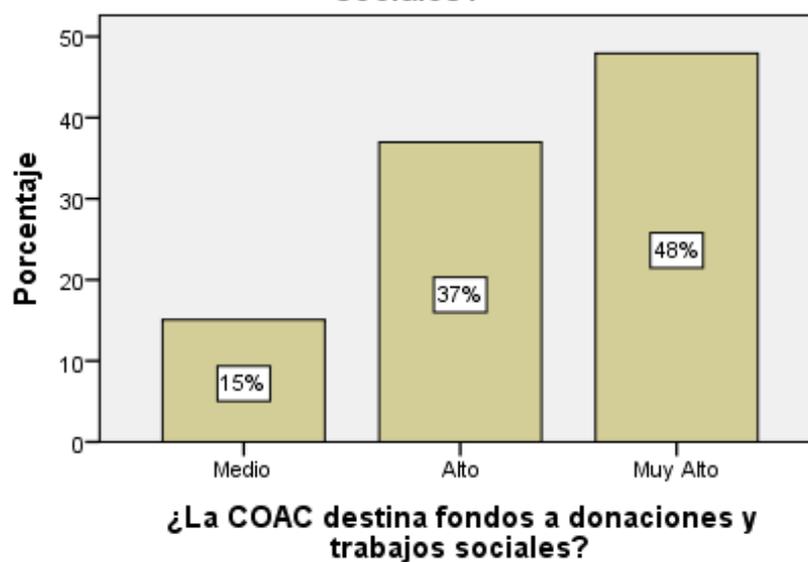
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	12	16,4	16,4	16,4
	Alto	41	56,2	56,2	72,6
	Muy Alto	20	27,4	27,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

4. ¿La Cooperativa destina parte de su presupuesto a donaciones y trabajos sociales a favor de los colectivos de la sociedad más desfavorecida?

Estadísticos

N	Válido	73
	Perdidos	0
Media		4,33
Mediana		4,00
Moda		5

¿La COAC destina fondos a donaciones y trabajos sociales?



5. ¿Colabora activamente en eventos sociales y culturales (música, deportes, entre otros)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	14	19,2	19,2	19,2
	Alto	38	52,1	52,1	71,2
	Muy Alto	21	28,8	28,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

6. ¿La Cooperativa desempeña un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación del beneficio?

Estadísticos

N	Válido	73
	Perdidos	0
Media		4,10
Mediana		4,00
Moda		4

¿Desempeña un papel en la sociedad más allá del beneficio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	11	15,1	15,1	15,1
	Alto	44	60,3	60,3	75,3
	Muy Alto	18	24,7	24,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

7. ¿La COAC está comprometida con la mejora del bienestar de las comunidades en las que opera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	73	100,0	100,0	100,0

8. ¿La COAC participa en actividades, acciones, proyectos que buscan proteger el medioambiente?

Estadísticos

N	Válido	73
	Perdidos	0
Media		1,00
Mediana		1,00
Moda		1

¿Protege el medio ambiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	73	100,0	100,0	100,0

ANEXO IX

1. ANTECEDENTES INSTITUCIONALES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Abril” es una institución financiera que, en base una iniciativa por quienes fueron los impulsores en el año 1998, con un conocimiento incipiente o nulo en sistema financiero, pero sí ávidos de un desarrollo, capaces de romper el miedo a posibles enfrentamientos con la banca, que con su poderío económico siempre predominaron en el sistema financiero ecuatoriano, marginando a las personas de escasos recursos económicos.

Es por ello que se vio la necesidad imperiosa de crear esta institución financiera cuyo objetivo siempre fue mejorar las condiciones de vida del ser humano. Este sistema empezó promoviendo la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades, permitiendo a las comunidades y grupos humanos participar activamente para lograr el bien común con base en los principios de colaboración y solidaridad.

Como fundamento en estos valores nació la iniciativa de establecer una entidad financiera, direccionada hacia el desarrollo colectivo, específicamente en el área de la producción y emprendimiento. Con estos antecedentes, en enero 1998 un grupo de amigos, en su mayoría militares en servicio activo y pasivo, oriundos de la parroquia Chuquiribamba, se reunieron en la casa del señor Carlos Caraguay Burí, con la finalidad de organizarse para colaborar por el adelanto de ésta y las demás parroquias vecinas, sirviendo básicamente a los conciudadanos.

Esta idea tomó forma con la creación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Abril”, cuya razón social lleva tal denominación en honor a San Vicente Ferrer, el santo más querido de la parroquia Chuquiribamba. La institución inició sus actividades financieras con 19 socios fundadores, personas comprometidas que impulsaron la capitalización de la entidad.

De este modo, el 22 de mayo de 1998, mediante acuerdo ministerial 10-60 adquirió vida jurídica la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Abril”, mostrando como primer beneficio para los socios el otorgamiento de créditos por montos de cuatrocientos mil sucres, además de los depósitos a la vista, logrando incursionar activamente en la economía de las familias de la parroquia y por ende contribuyendo al mejoramiento de su estilo de vida.

A pesar de iniciarse como una institución pequeña, empezó sus operaciones teniendo que afrontar un mercado financiero en colapso a causa de la devaluación, congelación y el cambio de moneda, como consecuencia de la crisis bancaria de 1999; sin embargo, pese a esta debacle económica, la cooperativa emergió victoriosa puesto que nunca dejó de emitir crédito en todo ese tiempo, a pesar de que la banca cerró sus créditos a la ciudadanía. Con la dolarización la institución emitió créditos de cuatrocientos dólares, para luego en el 2003 elevar los montos con garantía a mil dólares, que en la actualidad han ascendido a valores de más de diez mil dólares con garantía hipotecaria.

De esta manera, con el transcurso del tiempo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Abril” se ha posicionado dentro del mercado de su competencia de manera eficiente y efectiva, debido a que actualmente se encuentra bajo control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, estableciéndose como una entidad solidaria y solvente ubicada en el segmento 4, de acuerdo a lo que determina el organismo de supervisión, con un número de 2600 socios que perciben los beneficios de esta notable entidad, manteniendo la confianza de sus socios y de su entorno, tanto a nivel nacional e internacional, caracterizándose por su responsabilidad, honestidad, eficacia, y transparencia, sin discriminación alguna, lo cual es muy importante en la vida de la persona, logrando una consolidación en el sistema financiero popular y solidario en el Ecuador.

BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito obtiene su vida jurídica el 22 de mayo de 1.998 con acuerdo Ministerial 10-60

MISIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “27de Abril” es una organización ética, equitativa de integración y representación social, política, económica de organizaciones que fortalece los talentos humanos y las capacidades financieras,

Tecnológicas y administrativas de sus filiales en el marco del desarrollo local y de la economía solidaria.

VISIÓN

Al 2013, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27de Abril” será una organización social sostenible que lidera el sistema financiero alternativo y solidario, promoviendo el desarrollo productivo, la generación de empleo, la prestación de servicios eficientes y sostenibles, con una estructura administrativa, económica y técnicamente preparada, que dinamiza el crecimiento de sus filiales con incidencia en lo local, nacional e internacional.

VALORES

La Cooperativa siente que la dimensión ética es fundamental en su labor, por ello pretende vivir y practicar los siguientes valores:

- 1) Solidaridad
- 2) Equidad
- 3) Calidad
- 4) Eficacia
- 5) Respeto
- 6) Transparencia
- 7) Responsabilidad
- 9) Honestidad
- 10) Compromiso, y;

11) Perseverancia

Nos entregamos a los demás, damos más de lo establecido, manejo adecuado de sus recursos. Apego a las normas, principios morales y éticos, disponibilidad para ayudar a los demás en sus problemas y compartir. Igualdad en derechos, obligaciones y oportunidades, cumplimiento de obligaciones en forma eficaz y eficiente. Optimizar el uso adecuado de los recursos, lograr lo que nos proponemos, hacer las cosas de mejor manera posible, la satisfacción de los socios y en búsqueda constante de la excelencia.

OBJETIVOS

- Fomentar el ahorro de los socios y la comunidad, como la ampliación de nuevos socios, tendiente a su consolidación y desarrollo.
- Servir al socio para lograr mejorar sus ingresos económicos y su situación social.
- Fomentar a través de sus servicios, los principios de la autoayuda, autogestión y autocontrol, como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa, mejores condiciones de trabajo y aumento de producción de servicios financieros competitivos y oportunos.

- Incrementar los socios y la capitalización, para llegar a la autosuficiencia económica financiera y al mayor número de personas.
- Promover su relación e integración con otras entidades nacionales y extranjeras, en procura de mantener convenios de cooperación que contribuyan al fortalecimiento competitivo y oportuno.
- Satisfacer las necesidades de sus socios a un costo equitativo, sin sacar ventajas desleales del usuario, con servicios de fácil acceso para los socios; y,
- Fomentar los principios cooperativos, como base fundamental del funcionamiento y desarrollo de la cooperativa.

ANEXO X

1. PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA EMPRESA

▪ **Apertura de cuenta**

▪ **Ahorros**

Ahorro a la vista.- Es un depósito a la vista, en que los fondos ahorrados por el Socio son de disponibilidad inmediata que genera una rentabilidad o interés mensual durante un período de tiempo según el monto ahorrado.

Ahorro para niños.- Es una cuenta de ahorros para menores de 18 años, a través de esta cuenta los menores aprenderán a dar valor a lo que se tiene y a conocer los límites de los gastos.

Depósito a plazo fijo.- El plazo mínimo de los depósitos a plazo fijo es de 30 días y cuenta con un interés que va desde el 6.5% hasta 11,5%.

▪ **Créditos**

Formularios solicitud créditos.

Microcréditos.- Son los préstamos orientados a satisfacer necesidades, inmediatas del socio: nivelación del presupuesto familiar, compra de artículos de hogar, salud, vestuario, estudios, viajes, otorgados a personas naturales cuya fuente de pago es el ingreso fijo neto mensual.

Créditos emergentes. Es aquel crédito otorgado por la COAC "27 de Abril" que está destinado a cubrir imprevistos de los socios. El monto puede llegar hasta \$ 100,00 por un tiempo de un mes.

Créditos Hipotecarios. Es aquel que otorga la cooperativa a un cliente, el cual se garantiza con una hipoteca sobre un inmueble de su propiedad o de un tercero, estos pueden ir desde los \$ 3 000,00.

Simulador de créditos.- Permite calcular el dividendo de tu crédito.

- **Remesas**

Ria.- Recibe de forma rápida y segura tu dinero desde cualquier parte del mundo. Trabajamos con la empresa remesadora RIA

- **Otros servicios complementarios**

Sistema de pagos interbancarios (SPI).- Este servicio permite que nuestros clientes transfieran en forma electrónica recursos de su cuenta a un cliente de otra entidad financiera o viceversa

Sistema de cobros interbancarios (SCI). Mediante este servicio los clientes pueden debitar en forma electrónica recursos de su cuenta a un cliente de otra entidad financiera o una institución pública.

Pago servicios básicos. Energía eléctrica.

ANEXO XI

REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERNO

DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "27 DE

ABRIL "

ARTICULO 1. DEL AMBIENTE DEL REGLAMENTO ADMINISTRATIVO INTERIOR.- El presente Reglamento Administrativo Interno normara aquellos aspectos derivados de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, su Reglamento General, que no se encuentra normados en el Estatuto, o que por su extensión solo fueron mencionados, relacionados con los Socios, Asamblea General, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comisiones, Presidencia, Secretaria, Gerencia, Régimen Parlamentario y otros.

ARTICULO 2. DEFINICIONES DE TERMINOS UTILIZADOS EN LA NORMATIVA INTERNA DE LA COOPERATIVA.- La Cooperativa define internamente algunos términos con el siguiente detalle.

INTERMEDIACION FINANCIERA.- La actividad que realiza la Cooperativa para captar recursos ya sea de sus socios, en cuentas patrimoniales (certificados de aportación) o cuentas de pasivo (deposito a la vista o depósito a plazo), o de los clientes, exclusivamente en cuentas de pasivo y dicho recursos, colocados en operaciones de crédito (prestamos) a sus socios y clientes, conforme a la normativa que al efecto dicte al Consejo de Admiración.

SOCIO ACTIVO.- Aquel socio que cumpliendo los requisitos para mantener dicha calidad, ha realizado transacciones voluntarias en su cuenta de ahorros en los últimos seis meses.

SOCIO INACTIVO.- Aquel socio que no ha realizado transacciones voluntarias en la cuenta de ahorros de la Cooperativa por más de seis meses.

CLIENTE O TERCERO.- Aquellas personas que no tienen certificados de aportación en la Cooperativa y que realizan operaciones financieras, de servicios complementarios o sociales con la institución.

OFICINAS OPERATIVAS.- Locales debidamente autorizadas por la Superintendencia, en donde la Cooperativa ofrece sus servicios financieros dependiendo de la autonomía se clasifican en Matriz, agencias o ventanillas de extensión o de servicios.

OFICINA MATRIZ.- Es la oficina donde la Cooperativa tiene el domicilio principal y desarrollan las actividades de dirección y control la Gerencia General y los Concejos de Administración y Vigilancia.

AGENCIA.- Es la oficina en la que ciertas operaciones financieras que para ser realizadas requieren de una autorización de un funcionario de la Matriz o de una Sucursal y que deben reportar su gestión a aquella.

VENTANILLA DE EXTENSIÓN.- Es la oficina en donde solo se realizan transacciones de ventanilla y se recepta documentación para que sea transmitida en la Matriz, Sucursal o Agencias.

OPERADORES NO FINANCIEROS.- Persona naturales propietarias de establecimientos comerciales, ubicadas en las diferentes localidades del país, con los que la Cooperativa celebra convenios de préstamos de servicios, mediante los cuales, se puede realizar operaciones de depósito y retiro de dinero de los socios de la Cooperativa, pagos de servicios, entre otros, dentro de las limitaciones establecidas en la norma vigente.

FUSIÓN.- Proceso mediante el cual, una o varias cooperativas deciden unirse y consolidarse en una sola, ya sea en la forma de Creación, en la cual de todas las que se unen se crea una nueva Cooperativa o en la forma de Absorción, en la cual una organización permanece y las otras al ser incorporadas, se extinguen.

ESCISIÓN.- Proceso a través del cual, la Cooperativa, cumpliendo con los procedimientos establecidos en la norma vigente y las disposiciones de la autoridad competente, por voluntad de una mayoría especial de al menos las dos terceras partes de los integrantes de la Asamblea General, decide fraccionarse en dos o más cooperativas que adquieren su propia existencia y su personería jurídica.

RELACIÓN DE DEPENDENCIA LABORAL.- Es el contrato de trabajo que se rige y regula por las disposiciones del Código de Trabajo.

RELACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES.- Es el contrato por las disposiciones del Código Civil y del contrato establecido entre las partes, que no contempla estabilidad.

OFICIAL CUMPLIMIENTO.- Funcionario de la Cooperativa designado por el Consejo de Administración, encargado de la ejecución y control de los procedimientos de prevención del lavado de dinero en la Institución.

AUDITOR INTERNO.- Funcionario designado por la Asamblea General a propuesta de Consejo de Administración, encargada del control interno de la Institución y con la orientación al asesoramiento de la administración de la Cooperativa en el adecuado cumplimiento de las disposiciones vigentes.

ADITORÍA EXTERNA.- Persona natural o jurídica, calificado por la Superintendencia, encargada de realizar la revisión anual de los balances, estados financieros, cumplimiento de obligaciones tributarias, entre otras y que se deben expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros conforme a los principios de general aceptación.

CAJA CENTRAL OPERATIVA.- Institución Financiera Popular y Solidaria cuyos socios son cooperativas de ahorro y crédito y que se constituyen para realizar operaciones exclusivamente con las instituciones financieras populares y solidarias, siéndoles prohibido realizar operaciones directamente con el público en general.

ESTATUTO SOCIAL.- Es la norma fundamentalmente de la Cooperativa, la misma que es aprobado por la Asamblea General y revisada y aprobada por la Superintendencia, establece los parámetros fundamentales de la creación y funcionamiento de la Institución, los que serán desarrollados en la normativa de aplicación.

REGLAMENTOS.- Son las normas que excepcionalmente dicta la Asamblea General y que generalmente son dictadas por el Consejo de Administración, que regulan los aspectos que fueron denunciados por el Estatuto Social y que sirven para normar las principales actividades de la Cooperativa.

MANUALES.- Son las normas dictadas por el Consejo de Administración que en forma integral incluyen varios cuerpos normativos sobre un tema específico, por ejemplo el Manual de Prevención del lavado de activos, Manual de Riesgos, entre otros similares.

PROCEDIMIENTOS.- Son las normas de aplicación de los Reglamentos y Manuales que son dictados por la Gerencia General y que en forma detallada establecen los pasos a seguir para obtener un producto, servicio o gestión habilitante.

ALTA GERENCIA.- La Alta Gerencia lo constituyen los Directores y Jefes Departamentales que tienen atribución de tomar decisiones autónomas en el desempeño de sus funciones.

UTILIDADES.- Se define como utilidad todos los ingresos obtenidos en operaciones con terceros, luego de deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, utilidad de los trabajadores y otros conforme lo dispuesto en la ley.

No se consideran operaciones con terceros, las relacionadas con cobranzas y pagos de servicios públicos, impuestos, remuneraciones, pensiones de jubilación, bono de desarrollo humano, servicios privados y otros de similar índole, efectuado por la Cooperativa debidamente autorizados por la Superintendencia.

EXCEDENTES.- Se define como excedentes los valores sobrantes o remanentes obtenidos por las Cooperativas en las actividades económicas realizadas con sus socios, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, utilidades de los trabajadores y otros conforme lo dispuesto en la ley.

RÉGIMEN REGLAMENTARIOS.- Conjunto de normas interna que regulan el adecuado y ordenado desarrollo de las reuniones de cuerpos directivos en especial de la Asamblea General y Consejo de Administración y Vigilancia.

TÍTULO I

DE LOS SOCIOS

ARTÍCULO 3.- DE LOS REQUISITOS PARA SER SOCIOS.- Para que una persona sea aceptada como socio requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser legalmente capaz, en los términos señalados en el Código Civil.
- b) Tiene su domicilio en cualquier lugar del país.
- c) Pagar en moneda de curso legal al valor mínimo de certificado de aportación y copias de ingreso que será fijada por el Consejo de Administración.
- d) Cumplir con los requisitos formales que establezca la Cooperativa en su normativa interna.

ARTÍCULO 4.- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR SER SOCIOS.- Las personas, que cumplan los requisitos para obtener la calidad de socios de la Cooperativa deberán cumplir en siguiente procedimiento:

- a) Llenar la Solicitud de Admisión de Socio diseñada por la Cooperativa, dirigido al Consejo de Administración.
- b) Presentar los documentos requeridos por la institución. (Copias de cédula de identidad, papeleta de votación cuando corresponda, una factura actualizada de un servicio básico del domicilio del solicitante, en el cual conste claramente la dirección domiciliaria.)
- c) Realizar el depósito inicial que incluirá el valor de los certificados de aportación, el valor de cuota de ingreso, gastos administrativos y el valor de ahorros.
- d) Llenar los formularios de prevención de lavados de activos establecidos por la Cooperativa, y, (este formulario existe en la Cooperativa).
- e) Los demás que se determinan en los reglamentos internos.

En el caso de personas extranjeras que soliciten ser socios, se los aceptará como tales siempre que demuestren tener regularizada su permanencia en el Ecuador.

ARTÍCULO 5.- PROHIBICIÓN A PERSONAS JURÍDICAS PARA SER SOCIO DE LA COOPERATIVA.- La Cooperativa no aceptará como socias a las siguientes personas jurídicas:

- a) Personas jurídicas públicas,
- b) Instituciones financieras privadas;
- c) Empresas de Seguros,
- d) Las demás que determinen las normas vigentes.

Las personas jurídicas aquí señaladas, podrán realizar operación con la institución como clientes o terceros.

ARTÍCULO 6.- DE LOS REQUISITOS DE LAS PERSONAS JURÍDICAS PARA SER SOCIAS.- Las personas jurídicas que desean ser socias de la Cooperativa deberán cumplir a más de lo establecido en este Reglamento, con lo siguiente:

- a) Presentar a través de su Representante legal la solicitud de ser admitido socia y haber depositado los certificados de aportación (La solicitud se realiza al momento de la apertura de la cuenta)
- b) Presentar copia de cédula de ciudadanía y papeleta de votación de los representantes legales, cuando corresponda.
- c) Presentar copia certificada del acta en la que conste la resolución del órgano competente, para asociarse a la Cooperativa.
- d) Copia certificada y actualizada del nombramiento debidamente inscrito en el organismo respectivo, de los representantes legales.
- e) Copia del Estatuto vigente, que contenga la razón de inscripción o registro en el organismo que le concedió la personería jurídica.
- f) Copia del RUC.
- g) Copia de la última planilla de luz, agua o teléfono.
- h) Balances del ejercicio económico anterior.
- i) Las demás que determinen las normas para prevenir el lavado de activos.

La persona jurídica que sea socia de la Cooperativa deberá registrar el nombre de su representante legal, quién ejercerá el derecho a voz y voto por su representada.

Tendrá derecho a un solo voto, independientemente al número de integrantes que tenga la organización de su representación.

En caso que el representante legal de la persona jurídica socia, a su vez tenga la calidad de socio en forma personal en la Cooperativa, solo podrá ejercer el derecho al voto por su calidad de socio.

ARTÍCULO 7.- PROHIBICIÓN PARA SER SOCIO.- No podrán ser admitidos como socios de la Cooperativa las siguientes personas:

- a) Aquellas cuyos nombres se hallan registrados con juicios penales en su contra, en los registros de acceso público de la función Judicial o de la Fiscalía;
- b) Aquellas cuyos nombres consten en los listados de personas prohibidas a realizar transacciones financieras, emitidas por las autoridades relacionadas con la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- c) Aquellas que hayan sido excluidas de la Cooperativa;
- d) Aquellas que hubieran sido excluidos de otras Cooperativas de Ahorro y Crédito, debidamente comprobado,
- e) Aquellas que se hallen en procesos o hayan litigado judicialmente contra la Cooperativa;
- f) Los menores de edad,
- g) Quienes se hallen incurso en otras prohibiciones legales.

ARTÍCULO 8.- DEL ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN PARA LA ACEPTACIÓN DE SOLICITUDES PARA SER ADMITIDOS COMO SOCIOS.- Las solicitudes de ingreso de personas que aspiran a ser aceptadas como socios de la Cooperativa, serán analizadas y de cumplir con los requisitos, serán aceptadas por el Consejo de Administración, dentro del plazo de hasta 5 días, contados desde la fecha de presentación.

Si el Consejo de Administración no analizare la solicitud dentro del plazo antes señalado, se entenderá que la solicitud ha sido negada.

La resolución del Consejo de Administración que niegue la solicitud de ser admitido como socio será de definitiva instancia, debiendo comunicarse al interesado los fundamentos de sustento de la misma.

ARTÍCULO 9.- DE LA DELEGACIÓN DE LA FACULTAD PARA ANALIZAR Y RESOLVER LAS SOLICITUDES DE ADMISIÓN COMO SOCIOS.- El Consejo de Administración tiene la facultad de delegar mediante Resolución, a la Gerencia General y

a los funcionarios que aquel le proponga, para que puedan analizar y resolver las solicitudes de ingreso de las personas que deseen ser socios, procedimiento que se aplicará siempre que la Cooperativa se halle en los segmentos facultados para aquello. Cuando el Consejo de Administración resuelva delegar la facultad de aceptar o negar solicitudes de socios, a los funcionarios, dispondrá de Gerencia General, incorpore en los Poderes Especiales, dicha facultad que obliga a la Cooperativa.

ARTÍCULO 10.- PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS Y ACEPTACIÓN DE SOCIOS.- El proceso de aceptación o negativa de solicitudes de personas que deseen ser socios será la siguiente:

- a) Cuando sea el Consejo de Administración el que conozca se las solicitudes, deberá recibir todos los documentos y un informe de Secretaria que certifique que están adjuntando todos los requisitos y el detalle de las posibles razones para que no se proceda a la aceptación, de haberlos.
- b) El Consejo de Administración analizará los documentos e informe y resolverá en definitiva instancia.
- c) Cuando sea la Gerencia o los delegados los que conozcan las solicitudes, revisarán el cumplimiento de todos los requisitos, de no existir impedimentos procederán aceptar la solicitud, teniendo la obligación de remitir un reporte mensual en Consejo de Administración con los resultados mensuales.
- d) Cuando la Gerencia o los delegados niegan la solicitud de personas que deseen ser socias, y de existir una instancia de parte de aquellas, deberán en el plazo de ocho días, elevar en conocimiento del Consejo de Administración, para que tome la resolución definitiva, para lo cual deberá remitir el expediente con un informe dentro del plazo de los ocho días siguientes al de su resolución.
- e) Se deberá consolidar cada semana, en la oficina Matriz, las solicitudes aceptadas para que se procede a realizar el trámite de registro de los socios en la Superintendencia.

ARTÍCULO 11.- DEL PROCESAMIENTO DE REGISTRO EN LA SUPERINTENDENCIA.- Todas las solicitudes de ingreso de socias aceptadas, deberán ser remitidas a la Secretaria del Consejo de Administración dentro de los ocho días siguientes a la aceptación, para que el Secretario realice las certificaciones correspondientes y entregue a la Gerencia o al departamento delegado para aquello, para que cumpla con el procedimiento de registro.

El departamento o funcionario de la Cooperativa, delegado para el registro de los socios, deberá proceder dentro de los ocho días siguientes a la recepción de los documentos certificados, a realizar el trámite de registro, debiendo justificar el ingreso del trámite en la Superintendencia u organismo respectivo, dentro del plazo señalado, de no hacerlo podrá ser sancionado conforme a las disposiciones laborales pertinentes.

El trámite del registro de los socios terminará una vez que el organismo de control entregue el documento respectivo que certifique la conclusión del mismo, documentos que deberán ser debidamente archivados por la Cooperativa.

ARTÍCULO 12.- DERECHOS DE LOS SOCIOS ACTIVOS.- Exclusivamente los socios activos gozarán de todos los derechos políticos establecidos para aquellos, en especial los de participación en los procesos de elección y representación en la Cooperativa.

ARTÍCULO 13.- DE LOS SOCIOS QUE EMITEN PODER.- La Cooperativa reconoce los Poderes que los socios emiten ante Notario Público, del Ecuador o del Extranjero, para la administración de sus cuentas en la Institución, en cuyo caso los Apoderados actuarán a nombre de su Poderdante.

Se requerirá una cláusula especial que en forma expresa la faculte a contratar operaciones de crédito y para aceptar títulos cambiarios, para que el Apoderado pueda realizar operaciones de crédito a nombre del socio Poderdante.

Igualmente se requiere una cláusula especial para que el Apoderado puede gravar con garantías reales los bienes inmuebles de su Poderdante, en el cual se deberá establecer detalladamente los antecedentes de dominio y la singularización del mencionado inmueble.

Los Apoderados podrán ejercer el derecho al sufragio universal en nombre de sus Poderdantes, pero si el Apoderado por sus propios derechos, es socio en la Cooperativa, tendrá derecho a un solo voto.

No se aceptará poder para ejercer a nombre de otro, funciones de Representante a la Asamblea General o como vocal de los Consejos de Administración y Vigilancia que son personalísimos e indelegables.

ARTÍCULO 14.- DE LAS CUANTAS DE LOS MENORES DE EDAD.- Los menores de edad no podrán ser socios; sin embargo podrán ser clientes con cuentas de ahorros, mientras no superen la minoría de edad.

Las cuentas de ahorros de los menores de edad serán aperturadas por su representante legal, sin mayores de 16 años, (se estableció 16 como el límite de edad) podrán realizar operaciones de depósito y retiro personalmente, presentando su cedula de identidad, los menores de doce años de edad, deberán hacer transacciones a través de sus representantes.

Cuando los menores cumplen los dieciocho años podrán ser adaptados como socios cumpliendo los requisitos que les haga falta completar en especial el pago de certificados de aportación.

ARTÍCULO 15.- DEL DERECHO DE INFORMACIÓN DE LOS SOCIOS.- La información que se puede entregar a los socios cumplirá las siguientes reglas:

La información de la Cooperativa se clasifica en información de conocimiento público, información reservada e información restringida.

- a) Información de conocimiento público será aquella que se encuentra disponible para todos los socios y personas en general y se refiere a productos y servicios, información financiera que se publica en los medios de comunicación, información que difunde al organismo de control y otros de similar naturaleza.
- b) Información reservada aquella información referente a las actividades de la Cooperativa, que conocida por el Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia puede ser entregada a las integrantes de la Asamblea General, cuando la soliciten por escrito y sean aprobadas por el Presidente, con las aclaraciones respectivas; generalmente se refieren a informes de control interno, procesos judiciales y otros de similar naturaleza, las personas que reciban información reservada deberán suscribir un convenio de confidencialidad.

Igualmente es información reservada la referente a las transacciones personales que los socios y clientes realizan en la Cooperativa, los cuales solo pueden ser entregados a su titular o autoridad competente.

- c) Información restringida aquella que solo puede ser conocida por los vocales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y la alta Gerencia de la Cooperativa, quienes deberán firmar acuerdos de confidencialidad al inicio de su gestión; se refieren a planes estratégicos, nuevos productos, planes de negocio, entre otros de similar naturaleza, que de ser difundidos podrían ocasionar perjuicio a los negocios y operaciones de la Institución; este tipo de información no puede ser entregada salvo que exista un mandato judicial o disposición de autoridad administrativo competente.

La información restringida, se volverá publica dos años después que los planes y proyectos hayan sido ejecutados.

La Secretaria del Consejo de Administración será la encargada de receptor los convenios de confidencialidad y de su custodia, al inicio de la gestión de los Vocales de los Consejos.

ARTÍCULO 16.- DE LAS SANCIONES QUE SE PUEDEN IMPONER POR MAL USO DE LA INFORMACIÓN.- El mal uso de la información dará derecho a la Cooperativa a

imponer las siguientes sanciones, respetando el debido proceso y el derecho a la defensa:

- a) Cuando sean los socios, será causal para exclusión;
- b) Cuando sean los directivos, será causal de destitución y exclusión;
- c) Cuando sean los empleados, será causal de la separación de la Cooperativa;
- d) Personas particulares y en el caso de socios, directivos o empleados dependiendo de la gravedad y perjuicio ocasionado, la Cooperativa podrá intentar acciones judiciales de indemnización de daños y perjuicios.

ARTÍCULO 17.- DEL RETIRO VOLUNTARIO DEL SOCIO.- El socio de la Cooperativa podrá retirarse voluntariamente de la Institución en cualquier tiempo, para lo cual deberá cumplir con el procedimiento establecido en la normativa interna vigente.

En caso de retiro voluntario de un socio, el Consejo de Administración conocerá y resolverá sobre dicho retiro y luego de aceptarle ordenará la liquidación de sus haberes, la fecha en la cual el socio presenta la solicitud de retiro voluntario, en la que registrará para los fines legales correspondientes, aun cuando dicha solicitud haya sido aceptada en fecha posterior o no se haya comunicado resolución alguna al interesado en un plazo de quince días contados desde la fecha de presentación de solicitud de retiro, en este caso se tendrá como aceptación tácita.

La fecha de resolución de aceptación de la solicitud de retiro voluntario del socio a la fecha en que se cumplió en plazo para resolver dicha solicitud, determinará la pérdida de la calidad de socio, independiente de la fecha de liquidación o transferencia de la totalidad de certificados de aportación.

ARTÍCULO 18.- DE LA TRANSFERENCIA DE LA TOTALIDAD DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.- Los socios tendrán derecho a solicitar a la Gerencia General la transferencia de la totalidad de sus certificados de aportación ya sea a personas que reúnan los requisitos para tener la calidad de socios o a la propia Cooperativa lo que de ser aceptado, hará que la persona pierda la calidad de socio.

Las personas que hayan dejado de ser socios de la Cooperativa por retiro voluntario o transferencia total de sus certificados de aportación si lo desean podrán mantener la calidad de clientes en la Cooperativa, siempre que aquello sea permitido, por lo que en dicho caso, la liquidación será exclusivamente de los certificados de aportación.

La transferencia de certificados de aportación de un socio a la propia Cooperativa, deberá registrarse en la Reserva Legal Irrepartible.

ARTÍCULO 19.- PÉRDIDA DE LA PERSONERÍA JURÍDICA EN EL CASO DE SOCIAS PERSONAS JURÍDICAS.- Cuando la Cooperativa llegue a tener conocimiento por cualquier medio, que una persona jurídica socia de la Institución, se halla proceso de liquidación o perdió su personería jurídica, la Gerencia General procederá a disponer realice la liquidación y devolución de haberes, en caso de haberlos, los mismos que serán devueltos faquines tengan la calidad de representante legales en el proceso de liquidación o hayan determinado las autoridades competentes.

ARTÍCULO 20.- PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO POR DISPOSICIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA.- La Cooperativa procederá a eliminar de sus registros como socios a las personas que así lo disponga la Superintendencia procedimiento a liquidar y desembolsar los haberes a que tuviere derecho.

ARTÍCULO 21.- DE LA NEGATIVA A LA SOLICITUD DE RETIRO DE UN SOCIO.- La solicitudes de retiro de los socios serán aprobados cuando sean representadas ante el Consejo de Administración; sin embrago se los podrá negar cuando el socio mantenga deudas impagas directas o indirectas en la Cooperativa.

ARTÍCULO 22.- DE LOS PROCEDIMIENTOS CON SOCIOS O CLIENTES POR CONSTAR EN LISTADOS DE ORGANISMOS DE CONTROL.- Cuando la Cooperativa determine, por cualquier medio, que un socio se halla constando en los listados que remiten los organismos encargados de la prevención de la vado de activos, en Gerente General lo pondrá en conocimiento del Consejo de Administración para que se proceda con el procedimiento de exclusión de socio.

Cuando se llegase a determinar, por cualquier medio, que un cliente, se halla constando en los listados que remiten los organismos encargados de la prevención del lavado de activo, el Gerente General podrá cancelar la cuanta de ahorros o inversiones y lo pondrá su conocimiento al Comité de Cumplimiento para que se proceda con el trámite correspondiente.

ARTÍCULO 23.- NOTIFICACIONES DE LOS SOCIOS.- Las notificaciones que la Cooperativa debe realizar a los socios y clientes, lo realizará en el domicilio cuya dirección se halla registrado en la Cooperativa, en caso que se lo deba notificar como parte de un proceso, se aplicarán las normas que la respecto establezca la legislación nacional.

ARTÍCULO 24.- PROCEDIMIENTO PARA LA EXCLUSIÓN DE SOCIOS POR INFRACCIONES GRAVES.- El procedimiento a seguir para excluir a un socio de la

Cooperativa será el siguiente:

1. Cuando el Consejo de Administración, llegue a tener conocimiento, por cualquier medio, que uno a varios socios presuntamente se hallen inmersos en las cuales para ser excluidos establecidas en el Estatuto, dispondrá que en el Consejo de Vigilancia elabore un informe del cual concluya si existen o no méritos suficientes para ordenar de un expediente para proseguir las causas de exclusión, en el mismo que deberá ser entregado dentro del término de treinta días.
2. El Consejo de Vigilancia deberá presentar su informe dentro del término establecido en el numeral anterior, o en caso de requerir una ampliación lo solicitará al Presidente del Consejo de Administración, quien estará facultado a ampliar el término por una sola vez.
3. El Consejo de Vigilancia procederá a realizar el informe, pudiendo sustentarse en informes de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna o Auditoría Externa; en su informe deberá concluir si existen las causales y si existen indicios que los socios están dentro de aquellas.
4. Si el informe del Consejo de Vigilancia concluye que existen los méritos para excluir al o los socios, el Consejo de Administración dispondrá la sustanciación de un proceso de exclusión, el mismo que será estructurado por el Presidente de Consejo de Administración con la participación del Secretario del dicho Consejo.
5. En la primera providencia el Presidente del Consejo de Administración dispondrá que el Secretario, proceda a notificar al o los socios, en el domicilio que tengan registrado en la Cooperativa, con el informe del Consejo de Vigilancia y les otorgará el término de quince días para que presenten pruebas de descargo; los socios podrán comparecer personalmente o representados por un abogado patrocinador a su costa.

Los socios tendrán derecho a ser recibidos en Comisión General por el Consejo de Administración, lo que podrán solicitar dentro del término que tiene para presentar pruebas, que se hará conocer al socio en la providencia inicial.

6. Luego de transcurrido quince días de realizada la notificación, el Presidente requerirá que Secretaria certifique si el socio presto pruebas de descargo, las que, de haberlas serán incorporadas al expediente y se determine si el socio solicito ser recibido en Comisión General, en cuyo caso procederá a señalar día y hora para la realización de una reunión del Consejo de Administración en el que se cumplirá con la diligencia soñada.

La Comisión General deberá realizarse dentro de los quince días posteriores a la recepción de la solicitud del socio, la que deberá ser notificada a aquel, con al menos cuarenta y ocho horas de antelación.

En la Comisión General, se escuchara exclusivamente la explosión del socio, Secretaria levantara un acta de la diligencia que se incorporara al expediente.

7. Una vez concluida el término de prueba y de ser el caso una vez realizada la Comisión General, el Presidente señalará día y hora en el que el Consejo de Administración se reunirá para resolver si existen los méritos para que la Asamblea General conozca y resuelva la exclusión del o los socios.
8. La Resolución del Consejo de Administración será notificado al socio, dentro de los quince días posteriores a la fecha de tomado la decisión, en caso se resuelva que nos es procedente la exclusión, el Presidente dispondrá el archivo de la causa.
En caso de resolución la prueba continuara con el proceso de exclusión del socio, en la providencia en que se notifique la resolución, se la señalará que el caso será resuelto por la Asamblea General en la siguiente reunión, en la cual se incluirá un punto del orden del día para el conocimiento y resolución del proceso de exclusión.
9. El Consejo de Administración incluirá en el expediente de la Asamblea General en la que se haya incluido en el orden del día la resolución del proceso de exclusión de los socios, la Resolución del Consejo de Administración en el que se resumirán los hechos, los cargos, descargos y conclusiones.
10. Cuando corresponda a la Asamblea General conocer y resolver el proceso de exclusión escuchara en primer lugar los alegatos que le presente el Presidente del Consejo de Vigilancia, hasta por veinte minutos, a continuación se escuchara los alegatos del socio que este procesado en la exclusión, igualmente hasta por veinte minutos, terminadas las intervenciones, los Asambleístas podrán hacer preguntas y luego de aquello el Presidente de la Asamblea General abrirá el debate.
11. La Asamblea General resolverá la exclusión en base al informe presentado por el Consejo de Administración y los alegatos presentados, teniendo la obligación de resolver el archivo de la causa, en caso llegase a determinar que en el proceso no se respetó el debido proceso y el derecho a la defensa de los socios.
Si del análisis del proceso, la Asamblea General resuelve la exclusión del socio, dispondrá que Secretaria notifique a las personas involucradas dicha resolución y el derecho que tienen a presentar una apelación ante la Superintendencia dentro del término de cinco días de notificada la Resolución.

12. El Gerente General y el Presidente del Consejo de Administración, tendrá la obligación de sustentar y defender la posición institucional ante el organismo respectivo, cuando los socios hayan apelado la decisión de exclusión resuelta por la Asamblea General

ARTÍCULO 25.- EFECTOS DE LA EXCLUSIÓN DE UN SOCIO DE LA COOPERATIVA.- Los efectos de la exclusión de un socio de la Cooperativa serán los siguientes:

- a) No podrá volver a ser aceptado como socio de la Cooperativa.
- b) No podrá ser candidato a ningún cargo de elección en la Cooperativa;
- c) Si al momento de ser excluido, mantiene créditos directos vigentes con la Cooperativa, se le declarará de plazo vencido sus operaciones y se procederá a la recuperación del crédito por las vías que sean necesarios, para lo cual este particular deberá constar en los títulos cambiarios o contratos e préstamo;
- d) Si el momento de ser excluido mantiene garantías, el socio garantizado será notificado para que proceda a cambiar de garante, de no haberlo se procederá a declarar de plazo vencido y se procederá a la recuperación del crédito por las vías que sean necesarias.

ARTÍCULO 26.- EXPULSIÓN DE SOCIOS POR INFRACCIONES GRAVES.- El Consejo de Administración de Asamblea General podrá resolver la expulsión de un socio, previo la comprobación suficiente y por escrito, de los cargos establecidos contra en acusado, en los siguientes casos:

- a) Por actividades político o religiosa, practicadas en el censo de la Cooperativa.
- b) Por mala conducta notoria, por mal versación de fondos de la entidad o delito contra la propiedad, el honor a las vidas de las personas, debidamente comprobados con sentencia judicial ejecutoria.
- c) Por ejecución de procedimientos desleales a los fines de la Cooperativa, así como por dirigir actitudes disociadoras en perjuicio de la misma comprobada con sentencia judicial ejecutoria.
- d) Por operaciones ficticias o dolorosas realizadas en perjuicio de la Cooperativa, de los socios o terceros comprobada con sentencia judicial ejecutoriada, y;
- e) Por haber utilizado la Cooperativa como forma de engaño o explotación comprobada con sentencia judicial ejecutoriada.

ARTÍCULO 27.- DE LA EXCLUSIÓN O EXPULSIÓN.- La Cooperativa no podrá excluir ni expulsar a ningún socio, sin que haya tenido la oportunidad de defenderse ante los organismos respectivos ni podrá restringir el uso de los derechos hasta que haya resolución definitiva en su contra.

ARTÍCULO 28.- DE LA TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.- La

Cooperativa podrá realizar la transferencia de certificados de aportación por solicitud del socio en los siguientes casos:

- a) Por cancelar totalmente las desudas de la Cooperativa, con la que la persona dejará de ser socio.
- b) Para retirarse de la Cooperativa, cuando el límite de devolución anual de certificados de aportación ya se haya agotado;
- c) Para transferir a otra persona que reúne los requisitos para tener la calidad de socios;
- d) Otros que determine el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 29.- PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA DE CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.- La solicitudes de transferencia de certificados de aportación serán

presentados y resueltos por Gerencia General, que tendrá el plazo de ocho días para responder motivadamente la solicitud.

De cumplirse con los requisitos y procedimientos dispondrá la transferencia de certificados de aportación y en el caso que la misma se lo haga a una persona que no tiene la calidad de socio, deberá cumplir con el procedimiento de inscripción de socios establecidos en este reglamento y normativa vigente.

La Gerencia deberá informar periódicamente al Consejo de Administración los procedimientos de transferencia de certificados de aportación que haya aprobado.

ARTÍCULO 30.- LIQUIDACIÓN DE HABERES DE SOCIO FALLECIDO.- En caso de fallecimiento de un socio, los herederos del fallecido tienen derecho a que la Cooperativa los liquide y las entregue los haberes que le hubieren correspondido por cualquier concepto de conformidad con lo dispuesto en el código civil, la ley de Cooperativas y su Reglamento General.

Los valores entregan a los herederos, previa presentación de la Posesión Efectiva, sin embargo el Consejo de Administración deberá dictar una política para flexibilizar dicho requerimiento cuando los valores a entregarse no justifiquen el trámite de posesión efectiva.

ARTÍCULO 31.- DE LA SUSPENSIÓN DE LOS DERECHOS POLÍTICOS.- La

suspensión de derechos políticos es la sanción que impone la Asamblea General a los socios a quienes ocupen cargos de representación en la Cooperativa, a quienes se ha realizado un proceso de exclusión por infracciones graves, pero que según dicho organismo no ameritan ser sancionados con dicha exclusión, sino con suspensión de sus

derechos políticos, por el tiempo determinado por la Asamblea General, y que impedirá a que los sancionados puedan ser calificados como candidatos ya sea a Representantes o vocales de los Consejos de Administración o Vigilancia, por un tiempo determinado que no será mayor a dos periodos consecutivos. Sin perjuicio del derecho del socio a presentar apelación ante la instancia respectiva.

TÍTULO II

ASAMBLEA GENERAL

ARTÍCULO 32.- REQUISITOS PARA SER REPRESENTANTE A LA ASAMBLEA GENERAL.- Los socios de la Cooperativa para que puedan ser elegidos Representantes a la Asamblea General deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Acreditar la calidad de socio activo con el número de certificados de aportación establecidos por la Asamblea General;
- b) Tener la calidad de socio activo en la Cooperativa por lo menos dos años en forma previa al proceso electoral;
- c) Las demás que se determinen en el Reglamento Elecciones.

ARTÍCULO 33.- PROHIBICIONES PARA SER REPRESENTANTE.- No podrán ser representantes de la Asamblea General los socios que:

- a) Se encuentren en proceso de exclusión;
- b) Hayan sido sancionados con la suspensión de sus derechos políticos conforme a las normas establecidas en el Reglamento Interno;
- c) Se encontraren litigando contra la Cooperativa;
- d) Mantengan vinculo contractuales con la Cooperativa, no inherentes a su calidad de socio;
- e) Sean funcionarios o empleados de la Cooperativa;
- f) Se encontraren en mora en operaciones de crédito por más de noventa días con la Cooperativa;
- g) Sean conyugue, conviviente en unión de hecho o pariente hasta el cuanto grado de consanguinidad y segundo a afinidad de los Representantes, vocales de Consejo de Administración y Vigilancia, Gerente;
- h) Integren los organismos electorales;
- i) Sean funcionarios o directivos de los organismos del Estado encargados de la supervisión y control de Cooperativa;
- j) Hayan sido empleados de la Cooperativa en los dos últimos años,
- k) No tengan su residencia permanente en el territorio nacional, y,
- l) Los demás que se determine en el Reglamento de Elecciones.

ARTÍCULO 34.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS REPRESENTANTES.-Los

Representantes de la Asamblea General tendrán los siguientes derechos y obligaciones en el cumplimiento de sus funciones.

1. Deberán cumplir con las obligaciones que les otorga su calidad, contempladas en la Ley, su Reglamento General y el Estatuto Social.
2. Deberán llevar a la Asamblea General una posición acorde a los intereses de los socios de la oficina operativa a la que representan.

ARTÍCULO 35.- CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL POR SOLICITUD DE REPRESENTANTES.- Al menos treinta por ciento de Representantes a la Asamblea

General, podrán solicitar al Presidente del Consejo de Administración que convoque a Asamblea General Extraordinaria, para lo cual presentaran un documento del cual conste la justificación los puntos del orden del día que se desea tratar y las firmas de los solicitantes.

El Presidente del Consejo de Administración deberá responder a la solicitud dentro del plazo máximo de quince días sustentando ya sea la fecha de convocatoria o la negativa a la misma.

En caso el Presidente del Consejo de Administración niegue la solicitud, deberá obligatoriamente informar a la Asamblea General siguiente, los fundamentos de la misma.

ARTÍCULO 36.-DE LA FALTA DE CONVOCATORIA OPORTUNA A ASAMBLEA GENERAL.- Se entenderá que existe falta de convocatoria oportuna, por el Presidente del Consejo de Administración a Asamblea General, en los siguientes casos:

1. Cuando faltando un día para el plazo máximo de publicación de la convocatoria a Asamblea General Ordinaria, el Presidente no haya efectuado la convocatoria;
2. Cuando no responda a los Representantes solicitantes, vocales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia o Gerencia, dentro de plazo de quince días contados desde la fecha de presentación de la solicitud.
3. Cuando no haya sustentado legalmente la negativa a la solicitud de Convocatoria Asamblea General Extraordinaria presentada por los Representante.

Ante falta oportuna de Convocatoria del Presidente, podrá convocar a Asamblea General en su orden, el Vicepresidente, el Presidente del Consejo de Vigilancia o el Superintendente.

ARTÍCULO 37.- DEL CONTENIDO DE LA CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL.- La convocatoria a Asamblea General al menos contendrá:

- a) Encabezamiento con el texto: "CONVOCATORIA A ASAMBLEA GENERAL(ORDINARIA,EXTRAORDINARIA O INFORMATIVA)DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "27 DE ABRIL"";
- b) Llamamiento a los representantes principales;
- c) Llamamiento a los Vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia, Gerencia y a los auditores interno y externo;
- d) Dirección precisa del local en el que se celebrara la asamblea;
- e) Las Asambleas Generales de Representantes se reunirán preferentemente en el domicilio principal de la Cooperativa o en las localidades del territorio nacional, en donde la Institución tenga oficinas operativas.
- f) Fecha y hora de la iniciación de la Asamblea General, que deberá estar comprendida entre las ocho y dieciocho horas,
- g) Indicación clara, específica y precisa del o los puntos del Orden de Día, que serán tratados en la Asamblea, sin que sea permitido el empleo de términos ambiguos o remisiones a la Ley o normativa vigente y que incluirá como punto, en forma previa a la clausura, la lectura y ratificación de las resoluciones adoptadas y suscritas del Acta,
- h) Dirección de las oficinas en la que se encuentren a disposición de los representantes los documentos que deban ser conocidos por la Asamblea General, con ocho días previos a la fecha de la reunión, sin perjuicio de la entrega de dichos documentos en el domicilio registrado del Representante,
- i) Nombre y cargo de la persona que hace la convocatoria,
- j) La indicación del quórum de instalación requerido; y,
- k) Nombres y firmas del Convocante y del Secretario de la Asamblea General.

La convocatoria a Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria, se hará mediante publicación en un medio de comunicación escrita de circulación en el domicilio principal de la cooperativa se colocarán carteles de la convocatoria en cada uno de los locales donde funciona la entidad y se notificará por escrito a cada uno de los representantes en el domicilio particular registrado en la Cooperativa.

Entre la fecha de la publicación de la convocatoria y la de la realización de la asamblea mediarán por lo menos ochos días. En el periodo determinado no se contará ni el día de la publicación ni el de la celebración de la asamblea.

Las convocatorias a Asambleas Generales Informativas se las hará exclusivamente por notificación escrita al Representante.

ARTÍCULO 38.- DE LAS CLASES DE LAS ASAMBLEAS GENERALES.- Las Asambleas Generales de Representantes pueden ser ordinarias, extraordinarias e informativas.

- a) Las Asambleas Generales Ordinarias son aquellas en que se reunirán en los meses de enero y julio de cada año, para conocer, aprobar o rechazará los informes de: Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente General, Auditoria Interna, Auditoria Externa, aprobar los estados financieros; conocer los planes estratégicos, planes operativos, presupuesto anual, decidir la distribución de excedentes, elegir a los consejeros, cuando proceda estatutariamente, conocer

el balance social institucional y tratar cualquier otro asunto puntualizado en el orden del día determinado en la convocatoria.

- b) Las Asambleas Generales Extraordinarias, se llevarán a cabo en cualquier época del año previa convocatoria legal realizada por el presidente de la Cooperativa.
- c) Las Asambleas Generales Informativas se reunirán cuando sean convocadas, como herramienta de gobernabilidad, información y capacitación, mediante las cuales los directivos y la administración, previa autorización del Consejo de Administración, realicen reuniones con los Representantes, ya sea en forma previa o posterior a la realización de la Asamblea General, con la finalidad de capacitarles y desarrollar exposiciones sobre el contenido de la Agenda de la Asamblea General o de sus resoluciones, según corresponde, conforme a las disposiciones internas vigentes.

ARTÍCULO 39.- ASISTENCIA DE LOS REPRESENTANTES.- Cuando un Representante no pueda asistir a una Asamblea General, deberá presentar una justificación por escrito por al menos 48 horas de anticipación a la realización de la misma, caso contrario estará inmerso en las causales y sanciones establecidas al efecto.

El Presidente o Gerente General, al conocer de la presentación de una justificación de no asistencia de un Representante, dispondrá que se notifique al respectivo suplente para que participe en la reunión, no será permitido la participación simultánea del Representante principal y su respectivo suplente, ni la delegación a un tercero, sea socio o no.

ARTÍCULO 40.- DEL QUÓRUM DE INSTALACIÓN DE LAS ASAMBLEAS GENERALES.- El Quórum de instalación para las Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias será de al menos la mitad más uno de los integrantes de la Asamblea General, es decir de los Representantes y Vocales de los Consejos.

En caso de no existir el quórum a la hora señalada, el Presidente dispondrá una nueva verificación dentro de la hora siguiente, en la que se podrá instalar la Asamblea General cualquiera sea el número de integrantes asistentes.

Los representantes por cuya causa no se hubieren instalado las Asambleas Generales serán sancionados conforme a lo dispuesto en el Reglamento Interno.

ARTÍCULO 41.- DE LA TOMA DE DECISIONES EN LAS ASAMBLEAS GENERALES.- Las decisiones de las Asambleas Generales serán tomadas por al menos la mitad más uno de los integrantes asistentes, siempre que se mantenga el quórum de instalación; salvo que por disposiciones de la Ley, Reglamento General o del Estatuto, se establezcan mayorías calificadas.

Cuando la Asamblea General se haya instalado, aplicando la disposición de hacerlo con el número de asistentes que haya a la hora señalada, las decisiones que adopte, para que sean válidas, requerirán ser resueltas por unanimidad.

Las decisiones deberán estar detalladas en el Acta respectiva.

ARTÍCULO 42.- DE LA FORMA DE VOTACIÓN EN ASAMBLEAS GENERALES.- Las votaciones en la Asamblea pueden ser nominales, nominativas, simples y secretas.

El Presidente siempre votará al final de todos los integrantes de la Asamblea General y tendrá voto dirimente en caso de empate.

Los vocales de los Consejos, tendrán únicamente derecho a voz informativa, en la aprobación de sus informes, balances o en asuntos en que se juzgue su posible responsabilidad por infracciones legales o estatutarias.

Los votos en blanco y las abstenciones no se sumarán a ninguna moción, pero si aquellas en conjunto representaren un número mayor al obtenido por la propuesta más votada, significará que las mociones han sido rechazadas.

ARTÍCULO 43.- ACTAS DE LAS ASAMBLEAS GENERALES.- Del desarrollo de la sesiones de la Asamblea General, se levantarán actas suscritas por el Presidente y el Secretario y se anexarán los documentos que hayan sido presentados y analizados en los debates.

Se deberá hacer constar en detalle los nombres de quienes presentan las mociones, de quienes las apoyen y de quienes voten a favor o en contra de las mismas, para efectos de la determinación de responsabilidades.

ARTÍCULO 44.- DE LAS COMISIONES GENERALES ANTE CUERPOS DIRECTIVOS.- Cuando la Asamblea General el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia o Comisiones o Comités Internos, reciban a una persona en Comisión General, se aplicarán las siguientes reglas.

- a) En todo proceso en que se vaya a juzgar a cualquier persona, socio o no de la Cooperativa, el implicado podrá solicitar ser recibido en Comisión General del cuerpo directivo respectivo, para presentar una exposición con los argumentos que sustenten su defensa, que lo deberá hacer dentro del término de prueba.
- b) El cuerpo directivo al recibir la solicitud de Comisión General deberá avocar conocimiento del pedido y aprobarlo o negarlo fundamentadamente y notificar su resolución;
- c) La única razón para negar recibir en Comisión General, será que la solicitud haya sido presentada fuera del término que establezca el procedimiento, sin embargo de considerarlo adecuado el cuerpo directivo podrá decidir recibir al interesado en ejercicio del derecho a la defensa.
- d) De aceptarse el pedido de Comisión General, se le deberá notificar al interesado la fecha y hora en la que será recibido, aclarándole el tiempo que tendrá para realizar la exposición y disponiéndole que con al menos 48 horas de antelación a la realización de la Comisión General, deberá presentar la exposición por escrito y los documentos de sustento, de no hacerlo, no será recibido;
- e) El interesado podrá presentar y sustentar la exposición personalmente o a través de un abogado patrocinador contratado a su costa;
- f) El pedido de la exposición y presentación de los documentos en forma previa, busca garantizar el derecho a la defensa y a la réplica que puedan tener las personas mencionadas en aquellos;
- g) Igualmente se la hará conocer al interesado que una vez terminada la exposición los integrantes del cuerpo directivo le podrán hacer preguntas sobre inquietudes derivadas de la exposición, terminado aquello deberá abandonar la sala de reunión;
- h) En el eventual caso que el interesado se niegue a abandonar la reunión, quien Presida el cuerpo directivo, suspenderá la reunión, hasta que se haya procedido con el abandono del interesado, de la sala de reunión,
- i) Una vez que se reinstale la sesión procederá con lo que corresponda en el procedimiento.

ARTÍCULO 45.- CAUSALES PARA LA REMOCIÓN DE LOS REPRESENTANTES A LA ASAMBLEA GENERAL.- Son causales de remoción de los Representantes a la Asamblea General las siguientes:

- a) Estar incurso en cualquiera de las causales para perder la calidad de socio por exclusión y en las prohibiciones para ser Representante determinadas en el Estatuto;
- b) Haber faltado a la verdad en la información o documentos proporcionados para la calificación como candidato o Representante;
- c) Por incurrir en morosidad debidamente comprobada por más de 90 días en la Cooperativa;
- d) La inasistencia injustificada a dos Asambleas Generales, sean ordinarias, extraordinarias o informativas; y,
- e) Las demás que determine la normativa interna vigente.

La Asamblea General resolverá los procesos de remoción de los Representantes, los que deberán cumplir con el procedimiento establecido en la normativa vigente.

El Representante que sea removido, será remplazado por el suplente que corresponda por el resto del periodo por el cual fue elegido el Representante cesante.

ARTÍCULO 46.- PROCEDIMIENTO PARA JUZGAMIENTO EN PROCESOS DE REMOCIÓN DE REPRESENTANTES A LA ASAMBLEA GENERAL.- El procedimiento para resolver la remoción de los Representantes a la Asamblea General, será el siguiente:

1. El Consejo de Administración cuando llegue a tener conocimiento, por cualquier medio, que un Representante a la Asamblea General, presumiblemente se hallen inmersos en unas de las causales de remoción establecidos en la Ley, Reglamento General, Estatuto o Reglamento Administrativo Interno, dispondrá que el Consejo de Vigilancia proceda a estructurar un expediente, que lo pondrá en conocimiento del Representante, el inicio del mismo, haciéndole conocer los hechos y sustentos que lo originan y otorgándole un plazo de 15 días para que presente los descargos que tuviere, incluso, de ser solicitado, el Representante será recibido en Comisión General.
2. Una vez que haya conocido los descargos, el Consejo de Vigilancia procederá a elaborar un informe, debidamente motivado, en el cual expresará su opinión sobre la existencia o no de la causal de remoción; al concluir que existen las causales de remoción, solicitará al Presidente del Consejo de Administración que proceda a convocar a Asamblea General en el que unos de los puntos del orden del día, sea el conocimiento y resolución del proceso de remoción del Representante, el que estará sustentado en el informe del Consejo de Vigilancia que será incluido en el expediente de la Asamblea General.
3. Cuando la Asamblea General trate el punto de orden del día relacionado con el proceso de remoción del Representante, el Presidente dispondrá que el Presidente del Consejo de Vigilancia presente un informe respectivo, hasta por treinta minutos, a continuación otorgará el uso de la palabra al o los Representantes, para que ejerzan su derecho de defensa, por igual tiempo. Los dos, en el mismo orden, podrán intervenir por segunda vez hasta por diez minutos. Luego el Presidente dará paso al debate y resolución entre los Representantes de la Asamblea General.

4. Cuando resuelva la remoción del o los Representantes, aquellos perderán dicha calidad desde ese momento, por lo que deberán abandonar la reunión.
5. A partir de la siguiente Asamblea General se convocará a los respectivos suplentes para que sean formalmente principalizados en sus funciones por el tiempo que falte para completar el periodo de los que cesaron en funciones.

El Representante, objeto de proceso de remoción, no tendrá derecho a voto en la decisión de la misma.

ARTÍCULO 47.- DE LA APROBACIÓN O RECHAZO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS Y LOS INFORMES DE LOS CONSEJOS Y DE GERENCIA.-

La Asamblea General podrá aprobar o rechazar los estados financieros y los informes que le presenten los Consejos de Administración, Vigilancia, Gerencia y Auditorías.

El rechazo de los estados financieros e informes significa que la Asamblea General, desconfía y no está de acuerdo con los datos que el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia o la Gerencia General le han presentado, por lo que la Asamblea General podrá solicitar a la Superintendencia o a un Auditor Externo, que realice una verificación especial que certifique la veracidad de los estados financieros o informes rechazados cumpliéndose el siguiente procedimiento.

1. Los resultados de la auditoría o verificación especial deberán ser representados a la Asamblea General, por lo que el Presidente del Consejo de Administración, una vez que reciba dicho informe de la Superintendencia, deberá convocar a la Asamblea General en informe inmediata, de no hacerlo será causal para su remoción.
2. Si la Superintendencia no responde favorablemente al pedido de auditoría o verificación especial, en el plazo de 30 días de presentada la misma; en Consejo de Administración procederá a resolver la contratación de la Auditoría Externa que quedó en segundo lugar, en el último procedo de designación de Auditor Externo, para que presente un informe sobre la veracidad de los datos presentados a la Asamblea General motivo de rechazo.
3. Los resultados del informe especial de la Auditoría Externa deberán ser presentados en la Asamblea General, por el Presidente del Consejo de Administración una vez que reciba dicho informe deberá convocar a la Asamblea General en forma inmediata; de no hacerlo será causal para su remoción.
4. Para conocer los resultados de la Superintendencia o de la Auditoría Externa, el Presidente deberá encargar la dirección de la Asamblea General a quien ésta determine de entre sus integrantes.
5. En Presidente encargado de la dirección dispondrá que se presenten los informes de la Superintendencia o de la Auditoría Externa, concluida la presentación otorgará el uso de la Presidente del Consejo respectivo o al Gerente General para que hagan sus descargos.
6. Terminadas las exposiciones quien presida la Asamblea General abrirá el debate y pedirá que se presenten las mociones.
7. Si ganare la moción para ratificarse en el rechazo de los estados financieros, se deberá proceder acto seguido a resolver sobre la permanencia en sus cargos de la Gerencia General o de los vocales del Consejo de Administración o de Vigilancia.

La resolución de remoción se lo hará en votación secreta y deberá tener el voto conforme de al menos las dos terceras partes de la asistencia a la Asamblea General.

ARTÍCULO 48.- PROCEDIMIENTO PARA JUZGAMIENTO EN PROCESO DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, VIGILANCIA Y AUDITOR INTERNO.- El procedimiento para resolver la remoción de los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia o Auditor Interno, será el siguiente:

1. El Consejo de Administración, cuando llegue a tener conocimiento, por cualquier medio, que un vocal del Consejo de Administración o Vigilancia o el Auditor Interno, presumiblemente se hallen inmersos en una de las causales de remoción establecida en la ley, Reglamento General, Estatuto o Reglamento Administrativo Interno, dispondrá que el Consejo de Vigilancia proceda a estructurar un expediente y sus resultados le sean informados en un plazo de 60 días.
2. El Consejo de Vigilancia elaborará el expediente a poner en conocimiento del involucrado, el inicio del mismo haciéndole conocer los hechos y sustentos que la originan y otorgándole un término de 15 días para que presente los descargos que tuviere, incluso de ser solicitado, el involucrado podrá ser recibido en Comisión General.
3. Una vez que haya conocido los descargos, el Consejo de Vigilancia presentará un informe, debidamente motivado, en el cual expresará su opinión sobre la existencia o no de la causal de remoción.
4. Si el Consejo de Vigilancia concluye que en su informe que no existen causales de remoción, el Consejo de Administración declarará concluido el proceso, pero si concluye que existen las causales de remoción, solicitará al Presidente del Consejo de Administración que proceda a convocar a Asamblea General, en el que uno de los puntos del orden del día será el conocimiento y resolución del proceso de remoción, que estará sustentando en el informe, que será concluido en el expediente de la Asamblea General.
5. Cuando la Asamblea General trata el punto del orden del día relacionado con el proceso de remoción, el Presidente del Consejo de Vigilancia presentará el informe respectivo, hasta por treinta minutos, a continuación tendrá el uso de la palabra el o los implicados, para que ejerzan su derecho de defensa y presenten sus alegados por igual tiempo. Los dos en el mismo orden podrán intervenir por segunda vez hasta por diez minutos. Luego el Presidente dará paso al debate y resolución entre los asambleístas.

ARTÍCULO 49.- NOMBRAMIENTO DE VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN A DIFERENTE COMISIONES.- Los vocales del Consejo de Administración integrarán Comisiones o Comités permanentes o temporales que se creen al interior de la Cooperativa, cuya designación responderá a competencias específicas, evitando en momento la superposición de funciones y serán los responsables del seguimiento y control de las funciones de la comisión o comité que integren.

ARTÍCULO 50.- DIMISIÓN DE VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Los vocales del Consejo de Administración tendrá la obligación de dimitir a sus funciones, cuando dejaren de cumplir los requisitos para mantener la calidad de vocales o su pertenencia en el Consejo de Administración, pudiere constituir un riesgo reputacional para la Institución.

ARTÍCULO 51.- DE LA CONTRATACIÓN DE ASESORES INDEPENDIENTES.- El Consejo de Administración, cuando lo estime necesario, podrá resolver que gerencia procesa a la contratación de asesores externos para temas puntuales, cuando requiera tener soportes técnicos adicionales.

ARTÍCULO 52.- DE LA VOTACIÓN EN LOS PROCESOS SANCIONADORES.- Quienes se hallen siendo objetivos del proceso de remoción, exclusión o sanción por los diferentes cuerpos directivos de los cuales son parte integrante al momento de la toma de decisiones por parte del respectivo cuerpo directivo, el involucrado no tendrá derecho a votar.

ARTÍCULO 53.- PROCEDIMIENTO PARA REMOCIÓN DE GERENCIA.- El procedimiento para resolver la remoción del Gerente será el siguiente:

1. El Consejo de Administración será el único organismo que tiene la facultad de iniciar el proceso de remoción, cuando llegue a determinar que presumiblemente el Gerente se halle inmerso en una de las causales para aquello.
2. El Consejo de Administración solicitará el Consejo de Vigilancia que proceda a estructurar un expediente, cuyo resultado será puesto en consideración de la Asamblea General que tomara la resolución correspondiente.
3. El Consejo de Vigilancia con la solicitud del Consejo de Administración, procederá a notificar al Gerente, haciéndole conocer los hechos y sustentos que lo originan y otorgándole un término de 15 días que presente los descargos que tuviere, en comisión general ante dicho Consejo.
4. Una vez que haya conocido los descargos, el Consejo de Vigilancia procederá a elaborar un informe, debidamente motivado, en el cual expresará su opinión sobre la existencia o no de la causal de remoción.
5. Si el Consejo de Vigilancia concluye que no existen las causales de remoción dispondrá el archivo del expediente, en caso concluya que existen las causales de remoción, solicitará al Presidente del Consejo de Administración que proceda a convocar a Asamblea General, en el que unos de los puntos del día, será el conocimiento y resolución del proceso de remoción, al que estará sustentado en el informe del Consejo de Vigilancia que será concluido en el expediente de la Asamblea General.
6. Cuando la Asamblea General trate el punto del orden del día relacionado con el proceso de remoción de Gerencia, el Presidente dispondrá que el Presidente del Consejo de Vigilancia presente en informe respectivo, hasta por 30 minutos, a continuación otorgará el uso de la palabra al Gerente, para que ejerzan su derecho de defensa, por igual tiempo. Los dos, en el mismo orden podrán intervenir por segunda vez hasta por diez minutos. Luego el Presidente dará paso y resolución a los asambleístas.
7. Si la resolución de la Asamblea General es la destitución del Gerente, dispondrá que en forma inmediata asuma el Subrogante y que Auditoría Interna proceda a realizar el corte contable y recepción del puesto.

La resolución de la Asamblea General de destituir al Gerente, será de última instancia y no será susceptible de apelación o revisión.

RÉGIMEN PARLAMENTARIO

ARTÍCULO 54.- DE LA SECUENCIA DE LOS PUNTOS DEL ORDEN DEL DÍA DE LA ASAMBLEA GENERAL.- La secuencia en que se discutirá los puntos que integran el Orden del Día pueden ser modificados por la Asamblea General expresándose las razones para aquello.

Es prohibido incluir puntos del orden del día que no estuvieron en la Convocatoria y también lo es conocer documentos que no hubieren sido incorporados en el expediente

que se entrega como sustento del orden del día, no incluyen esta disposición la invocación y lectura de textos normativas.

ARTÍCULO 55.- DE LOS EXPEDIENTES DE CONOCIMIENTO PREVIO DE LAS ASAMBLEAS GENERALES.- Los expedientes de conocimiento previo de los las Asambleas Generales una vez elaborados, serán presentados y conocidos por el Consejo de Administración antes de su reproducción y distribución.

El Consejo de Administración y la Gerencia General no podrán modificar o eliminar los documentos e informe presentados por los entes del control interno y externo de Cooperativa pero podrán adjuntar documentos explicativos a los informes del expediente.

Los documentos serán numerados y humillados por Secretaria, se procederá a reproducir en número igual al de las personas a quienes se convoque a la Asamblea General.

No se podrán presentar ni conocer en la Asamblea General documentos distintos a los que se distribuyeron en los expedientes, en caso de hacerlo esto deberá ser conocido en otra Asamblea General.

Los expediente deberán incluir el Acta completa en la Asamblea General inmediata anterior haya sido ordinaria o extraordinaria y el resumen de resoluciones.

Los expedientes estarán a disposición de los representantes de la Asamblea General, en la Oficina Operativa en la cual se tiene registrado su domicilio, que podrá constar en documento expreso o digital.

El expediente tendrá un texto que recuerde que los documentos tienen la calidad de información reservada y el manejo que se debe darse a la misma.

ARTÍCULO 56.- DE ASAMBLEAS INFORMATIVAS.- Las Asambleas Informativas pueden ser de dos clases, previas a una Asamblea General o posteriores la realización de la misma.

La Asambleas Informativas Previas, serán aquellas en que se convoque a los Representante para que se reúnan con anticipación a la Realización de la Asamblea General, con la finalidad de presentar en detalle los temas que serán conocidos y resueltos con el Orden del Día de la Asamblea General, en un ambiente de informalidad, pedagogía y sin los rigores de la Asamblea General.

La Asamblea Informativa Posterior, serán aquellas que convoquen por las oficinas operativas con la participación de los Representantes de la localidad y los socios, para informar las resoluciones adoptadas en la Asamblea General.

La Asamblea Informativa podrá tener una parte de la misma para desarrollar temas de capacitación en los temas y funciones propis de los Representante y socios en general.

Cualquiera que sea la modalidad de la Asamblea Informativa que reserva el Consejo de Administración, se deberá realizarse realizándola con la Asamblea General.

La inasistencia a las Asamblea Informativas será sancionada conforme lo determinen las normas pertinentes.

ARTÍCULO 57.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS INTEGRANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL.- Los integrantes de la Asamblea General tienen las siguientes obligaciones:

- a) Obtener los expedientes de la Asamblea General a realizarse;

- b) Estudiar los documentos contenidos en el expediente, de ser el caso requerir información adicional para tener un criterio sobre los mismos;
- c) Asistir a los eventos de capacitación a los que sea convocado;
- d) Asistir a las Asambleas Generales, en caso que no pueda hacerlo; el socio deberá presentar su justificación con al menos 48 horas de anticipación. Los socios que por impedimento de fuerza mayor, tales como enfermedad personal, fallecimiento o enfermedad de un familiar comprendido hasta segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad que por tal motivo no puede asistir a la Asamblea, podrá justificar por escrito su falta máximo hasta ocho días después de realizada la Asamblea,
- e) Permanecer y participar proactivamente durante el desarrollo de la Asamblea General y eventos en los cuales ejerce la Representación; y,
- f) Las demás que determinen las normas vigentes.

ARTÍCULO 58.- DE LAS SANCIONES A LOS REPRESENTANTES POR FALTAS, ATRASAS O ABANDONO.- La Asamblea General determinará el valor de las multas que impondrá a los socios que se atrasen, no asistan o abandonen las Asambleas Generales o eventos que hayan sido garantizados por la Cooperativa, valores que le podrán ser descontados de las libretas de ahorro o pólizas de acumulación de los socios sancionados.

ARTÍCULO 59.- DE LA INSTALACIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL.- Corresponde la Presidente de la Cooperativa, en el día y hora señalados en la convocatoria, instalar la Asamblea General.

En caso que el Presidente de la Cooperativa no pueda o no desee instalar la Asamblea General, a pesar de existir el quórum, lo podrá hacer el Vicepresidente quien dispondrá que se haga constar el particular en el Acta respectiva.

En el caso de que no haya el Presidente o Vicepresidente y exista el número mínimo de instalación de la Asamblea General, presidirá el primer vocal del Consejo de Administración en orden de elección, o el Presidente del Consejo de Vigilancia, en caso de no haber ninguno de los antes nombrados, la Asamblea General podrá designar a un integrante de la misma para que dirija la sesión, debiendo en primer lugar nombrarse a un Presidente ocasional.

ARTÍCULO 60.- DE LA CONSTATAción DE QUÓRUM DE INSTALACIÓN.- En el día y hora señalado el Presidente dispondrá que Secretaria constate e informe el número de representantes presentes, de no existir el quórum respectivo, el Presidente de la Asamblea General, comunicará que se instalará la sesión, dentro de la hora posterior, con el número de asistentes que se hallen presentes en la misma.

ARTÍCULO 61.- DEL CONOCIMIENTO DE LA ORDEN DEL DÍA.- El orden del día constante en la convocatoria no podrá ser modificado por lo tanto serán tratados exclusivamente los puntos establecidos en aquella, en caso de que la Asamblea General decidiera que se traten puntos adicionales, los mismo deberán ser tratados en una Asamblea General posterior para garantizar que todos pueden tener la información suficiente para resolver los temas planteados.

ARTÍCULO 62.- DE LOS DEBATES EN ASAMBLEA GENERAL.- Se denomina debate a las intervenciones de los representantes asistentes a la Asamblea General y vocales

del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia, los mismos que deberán ser directamente relacionados con el punto del orden del día que se halle tratando.

La intervención de los representantes asistentes en la Asamblea General, deberán realizarse en términos de respeto, amabilidad y cortesía, caso contrario su intervención podrá ser suspendida por parte de la Presidencia quien es el autorizador de la participación de los representantes, vocales, personal de la Cooperativa, u otras personas que se hallen presentes en la Asamblea General.

Por lo general que permitirá hasta dos intervenciones por cada participante, de hasta cinco minutos cada una, sobre el tema de discusión.

ARTÍCULO 63.- DE LAS OBLIGACIONES DEL PRESIDENTE EN LA DIRECCIÓN DE LAS ASAMBLEAS.- Al Presidente de la Asamblea General corresponde:

- a) Vigilar el fiel cumplimiento de las disposiciones legales y hacer que se cumpla con las disposiciones de la Asamblea General.
- b) Convocar y presidir las Asambleas Generales y las reuniones del Consejo de Administración y orientar las discusiones;
- c) Informar a los socios de la marcha de los asuntos de la cooperativa;
- d) Dirimir con su voto los empates en las votaciones de la Asamblea General.
- e) Presidir los actos oficiales de la Cooperativa;
- f) Firmar la correspondencia de la Cooperativa;
- g) Cumplir con las demás atribuciones y obligaciones legalmente establecidas.

ARTÍCULO 64.- DEL MANEJO DE LOS DEBATES EN ASAMBLEA GENERAL.- Los representantes y asistentes de la Asamblea General únicamente pueden hacer uso de la palabra, orientando su intervención a los puntos del orden del día.

La palabra será concedida al representante, en el orden que haya sido solicitada, si hay diferencia de criterios, será concedida alternadamente.

Las intervenciones de los representantes deberán ser dirigidas al Presidente de la Asamblea General y no aludirán a otras personas, en caso de hacerlo será llamado la atención y de reincidir, el Presidente le podrá quitar el uso de la palabra y si el caso lo amerita podrá disponer incluso la suspensión de la reunión.

ARTÍCULO 65.- DE LOS ABANDONOS TEMPORALES DE LA SESIÓN.- Los representantes que participen de la Asamblea General, que deseen abandonar momentáneamente la sala de sesiones, deberán pedir permiso al Presidente, como de igual manera al momento que se reintegren a la misma, caso contrario será llamado la atención y deberá constar en actas.

La tolerancia por abandono de la sala será de quince minutos.

ARTÍCULO 60.- DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN LA ASAMBLEA GENERAL.- Cuando la Asamblea General vaya a resolver un punto puesto en su consideración, deberá existir la presentación de una moción, entendida como el proyecto de resolución, que deberá ser presentada por un representante participante de la Asamblea General, para que pueda ser considerada y sometida a votación por aquella, deberá tener el apoyo de uno a más representantes participantes.

Las mociones sobre el punto del orden del día, presentadas por los representantes participantes de la Asamblea General, serán sometidas a votación, pudiendo obtener votos ya sea a favor, en contra, abstención, blancos o nulos.

Las mociones presentadas por los representantes participantes de la Asamblea General que no hayan tenido apoyo, serán descartadas y por tanto no se tomará en cuenta para la votación.

El Presidente de la Asamblea General podrá disponer se tome votación cuando exista al menos una moción apoyadas sobre un mismo terna.

En el Acta de la Asamblea General se detallarán textualmente la moción presentada, los nombres y apellidos del representante que la propuso y el de los representantes que lo apoyaron y el número de votos que obtuvo la moción en la votación final.

ARTÍCULO 67.- DE LOS VOTOS BLANCOS, NULOS Y ABSTENCIONES.- Los votos con abstención, blancos o nulos no sumarán ni a favor o en contra de ninguna de las mociones.

En caso que sumados los votos en blanco, nulos y abstenciones, representen la mayoría de los votos totales, se entenderán negadas todas las mociones relacionadas con el tema votado y por lo tanto quien Presida la Asamblea General deberá disponer que los participantes presenten nuevas mociones para resolver el tema debatido.

Una vez iniciada la votación y hasta que finalice la misma, ningún representante participante podrá abandonar o ingresar a la sala de sesiones.

ARTÍCULO 68.- PUNTO DE ORDEN EN LAS ASAMBLEAS GENERALES.- El Punto de Orden es el pedido que hace la Presidencia o una de los participantes de la Asamblea General a la persona que se halle en uso de la palabra, cuando aquella desvíe su interlocución a temas distintos a los del debate o resolución, o cuando una persona haga uso de la palabra sin estar autorizado para intervenir.

Cuando a una persona esté en uso de la palabra el Presidente le conmine a Punto de Orden, deberá encausar su intervención en el tema de debate, en caso de no hacerlo, la Presidencia podrá retirarle el uso de la palabra.

ARTÍCULO 79.- EL VOTO DE LA SECRETARÍA Y LA PRESIDENCIA.- Si alguien ejerce la Secretaría de la Asamblea General tiene derecho a voto deberá consignar el mismo una vez que hayan votado todos los participantes con derecho a hacerlo, pero votará antes de quien ejerza la Presidencia de la Asamblea General quien deberá consignar su voto, en último lugar.

ARTÍCULO 70.- DE LOS ERRORES EN LA CONTABILIZACIÓN EN LOS VOTOS.- Los participantes de la Asamblea General, podrán solicitar que se proceda a verificar nuevamente la votación, cuando exista evidencia que se cometió error en el conteo, en cuyo caso la Presidencia podrá resolver que la misma sea tornada nuevamente.

ARTÍCULO 71.- DE LOS TIPOS DE VOTACIÓN.- La votación de los participantes de la Asamblea General podrá ser:

Votación simple es aquella que se expresa levantando el brazo o poniendo de pie;

Votación nominal es aquella en que el delegado pueda razonar su voto hacia por cinco minutos;

Votación nominativa es aquella en la que el delegado expresa su voluntad en forma verbal, pronunciándose a favor, en contra o absteniéndose de sufragar;

Votación secreta es aquella que se hace en una papeleta depositada en una ánfora;

Votación en blanco cuando la votación deba ser por escrito y el volante no expresa ninguna voluntad;

Votación nula en voto escrito cuando supera el número de opciones o daña la papeleta en forma verbal cuando así lo dice expresamente, es el rechazo a una propuesta.

Votación de abstención cuando voluntariamente se desiste de tomar partido por las mociones presentadas; en los Consejos de Administración y de Vigilancia sus vocales no podrán abstenerse de votar.

En las votaciones de la Asamblea General se podrán nombrar un escrutador para que realice el conteo de los votos, resultados que informará a la Presidencia y que serán registrados por la Secretaría.

ARTÍCULO 72.- DE LOS TIPOS DE LA MAYORÍA QUE SE REQUIEREN EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL.- La Asamblea General tomará resoluciones a través de la mayoría simple es decir con más de la mitad de los votos de los asambleístas asistentes.

En los casos determinados en la Ley tales como decisiones de resolución voluntaria, fusión o escisión de la Cooperativa, remoción de Representantes, vocales de los Consejos, Gerencia General, se requerirá que la decisión sea tomada con el voto conforme de las dos terceras partes de los representantes asistentes.

ARTÍCULO 73.- VIGENCIA DE LAS RESOLUCIONES ADAPTADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL.- Las resoluciones adaptadas por la Asamblea General estarán vigentes desde el momento en que son legalmente adoptadas.

La lectura del acta o resoluciones de la Asamblea General anterior cumplen la función de poner en antecedente lo sucedido en la misma y para determinar su texto recoge fielmente lo sucedido en aquella.

ARTÍCULO 74.- DEL RESUMEN DE LAS RESOLUCIONES ADAPTADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL.- Finalizado el tratamiento de los puntos del orden del día de la Asamblea General, la Presidencia de la Cooperativa, dispondrá un receso prudencial para la redacción por partes de la Presidencia y Secretaría de las resoluciones aprobadas; concluida la redacción la Presidencia reiniciará la reunión disponiendo que Secretaría de lectura al texto de las Resoluciones, las mismas que serán ratificadas en su contenido de los participantes.

ARTÍCULO 75.- DE ELABORACIÓN DE LAS ACTAS.- Las actas de las Asambleas Generales, serán firmadas al final por la Presidencia y la Secretaría.

Las Actas deberán ser elaboradas en hoja numeradas, utilizadas el anverso y reverso, con las sumillas de Presidencia y Secretaría, cuando la Asamblea General determine errores en los textos y disponga su corrección, Secretaría lo realizará haciendo constar el arreglo en la siguiente Acta.

En caso no se utilice el reverso de las hojas en las que se detalle el Acta de la reunión, se deberá poner un sello en dicho lugar con la leyenda “Espacio en Blanco” y los textos que eventualmente se pusieren en dicho lugar, carecerá de valor.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO 76.- REQUISITOS PARA SER VOCAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Sin embargo de los requisitos que pueda establecer la Junta de Regulación, son requisitos para ser designado vocal del consejo de administración los siguientes:

- a) Ser representante a la Asamblea General;
- b) Tener liderazgo moral reconocido por los integrantes de la Cooperativa;
- c) Al menos dos vocales principales y sus respectivos suplentes deberán tener al menos título profesional de tercer nivel según las definiciones de la Ley de Educación Superior en profesiones relacionadas con administración, economía, finanzas, contabilidad, auditoría, derechos o ciencias o fines, registradas en el organismo encargado de aquello, siempre que la Cooperativa se halle en el segmento que este requisito es obligatorio;
- d) Justificar haber recibido al menos 20 horas de capacitación en temas propios de su función;
- e) Las demás que determine la Ley, Reglamento General, el Estatuto y el Reglamento de Elecciones.

ARTÍCULO 77.- PROHIBICIONES PARA SER NOMBRADO VOCAL DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- No podrán ser nombrados vocales del Consejo de Administración los representantes que se hallen incurso en las siguientes prohibiciones:

- a) Haber incurrido en morosidad en obligaciones directas con la Cooperativa o en el sistema financiero nacional por más de 60 días a la fecha de su elección;
- b) Haber terminado en forma inmediata al proceso electoral dos periodos como vocal del Consejo de Vigilancia, en caso haya cumplido funciones por un solo periodo, podrá ser nombrado como vocal del Consejo de Administración solo por un periodo sin opción a reelección;
- c) Mantener relaciones contractuales, profesionales, de prestación de servicios o bajo cualquier modalidad, directa o indirectamente con la Cooperativa;
- d) Ser cónyuge, conviviente en unión de hecho, o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con los vocales del Consejo de Administración, los vocales del Consejo de Vigilancia, Gerencia General, Auditor Interno o los funcionarios que integren la alta gerencia;
- e) Haber incurrido castigo de sus obligaciones en los últimos tres años en cualquier institución financiera;
- f) Presentar en el año inmediato anterior, más de tres cheques protestados en instituciones financieras del país, aunque aquellos hayan sido cancelados antes de los 90 días de morosidad;
- g) Haber sido inhabilitado o removido por la Superintendencia en los dos periodos inmediatos anteriores;
- h) Estar inmerso en las prohibiciones establecidas en la Ley, Reglamento General, el presente Estatuto y en las dispuestas en el Reglamento de Elecciones y las señaladas en el Estatuto.

ARTÍCULO 78.- PROHIBICIONES PARA LOS VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Es prohibido a los vocales del Consejo de Administración lo siguiente:

- a) Influir para obtener en provecho propio, de sus parientes o terceros, la prestaciones de servicios o la realización de actos por parte de la Cooperativa, los que se de no tener la calidad de vocal, no habrían sido realizados;
- b) Hacer uso de una influencia para obstruir o impedir la investigación por parte de auditorías o de autoridad competente;
- c) Asumir funciones o tomar decisiones que le competen a otros organismos o funcionarios de la Cooperativa.
- d) Hacer uso para beneficio personal los bienes de la Cooperativa.

ARTÍCULO 79.- DE LA CAPACITACIÓN OBLIGATORIA DE LOS VOCALES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA.- Los vocales del Consejo de Administración y Vigilancia deberán ser capacitados por la Cooperativa por al menos 20 horas efectivas, en al menos los siguientes temas:

- a) Análisis de balances, estados e índices financieros;
- b) Normativa que rige la Cooperativa;
- c) Prevención del lavado de dinero;
- d) Informática;
- e) Control Interno;
- f) Otros relacionados con la actividad de intermediación financiera.

Los presidentes deberán adicionalmente ser capacitados entre otros temas en régimen parlamentario y manejo de reuniones y asambleas; liderazgo, buen gobierno corporativo, código de ética y buena conducta.

ARTÍCULO 80.- DEL PROCEDIMIENTO PARA LA APROBACIÓN DE REGLAMENTOS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Los Reglamentos y Manuales cuya aprobación son de atribución del Consejo de Administración deberán cumplir el siguiente procedimiento:

- a) El proyecto de Reglamento deberá ser entregado a los vocales del Consejo con al menos 48 horas de antelación a la fecha en que serán discutidos, para que puedan ser objetivo de análisis previo y particular de aquellos;
- b) Los artículos del proyecto de Reglamento tendrá una primera lectura y discusión completa, incorporando o modificando las observaciones derivadas de aquellas, una vez conocido todo el documento será aprobado en primera discusión y de ser el caso se dispondrá que para segunda lectura y aprobación definitiva se encuentre con los criterios de los departamentos pertinentes;
- c) Una vez realizada las modificaciones de la primera discusión, se procederá a incorporar en el orden del día de una siguiente reunión del Consejo de Administración, el conocimiento y aprobación del cuerpo normativo en el que se analizarán y verificarán las modificaciones e incorporaciones y los informes que se hayan presentado;
- d) Concluido el debate el Consejo de Administración aprobará el cuerpo normativo, debiendo fijar un plazo prudencial para que aquel entre en vigencia, tiempo durante el cual se deberá difundir e inducir al personal para su correcta aplicación.

ARTÍCULO 81.- DE LAS REFORMAS A LAS NORMATIVAS APROBADAS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Las reformas de cuerpos normativos se son atribución del Consejo de Administración tendrán en siguiente procedimiento:

- a) Cuando se trate de reformas de menos de veinte artículos podrán ser aprobados en una sola discusión;
- b) Las reformas que impliquen modificaciones a más de veinte artículos deberán cumplir igual procedimiento que el de aprobación de los reglamentos en dos discusiones.

Es atribución del Consejo de Administración determinar si las reformas de menos de veinte artículos se lo realizarán en dos discusiones, dependiendo de la complejidad del tema a normar.

ARTÍCULO 82.- DE LA VIGENCIA DE LAS RESOLUCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.- Las resoluciones del Consejo de Administración estarán vigentes desde el momento en que se las adopta legalmente; sin perjuicio que en la siguiente reunión, al dar la lectura del Acta y resoluciones de la reunión anterior, se haga aclaraciones al textos para que refleje claramente el espíritu de la disposición.

ARTÍCULO 83.- DEL PROCEDIMIENTO DE LA REMOCIÓN DE VOCALES DE LOS CONSEJOS POR INASISTENCIA.- La remoción por inasistencia a las reuniones de los vocales del Consejo de Administración o de Vigilancia, cumplirá el siguiente procedimiento:

- a) Las secretarías de los Consejos de Administración y de Vigilancia, deberán presentar mensualmente el reporte de asistencia de los vocales de su respectivo Consejo, especificando si uno de los vocales no asistió a tres sesiones consecutivas o a seis no consecutivas durante un año, o si asistiendo a las sesiones de su respectivo Consejo se ausentó dejando sin quórum al mismo y dicho comportamiento se presentó en tres sesiones consecutivas o seis no consecutivas durante un año;
- b) Cuando en el informe de la respectiva Secretaria se determine que alguno de los vocales esta en las cuales antes señaladas, en Presidente del respectivo Consejo requerirá la certificación de su Secretaria documento que le será puesto en consideración al vocal implicado para que presente ante su Consejo, los descargos que tuviere.
- c) El Consejo al cual pertenece el vocal implicado conocerá en sesión la certificación de Secretaría y los descargos del vocal, de comprobarse que se cumplieron las cuales, decidirá suspender en sus funciones al vocal del Consejo respectivo, hasta que haya una resolución definitiva de la Asamblea General, para lo cual procederá a convocar al respectivo suplente que asumirá dichas funciones hasta que se ratifique o rectifique la resolución, cuando sea el Consejo de Vigilancia el que tome la decisión, deberá comunicarla al Presidente del Consejo de Administración, para que proceda conforme a lo dispuesto a esta artículo.
- d) El Presidente de Consejo de Administración deberá incluir en el orden del día de la siguiente Asamblea General el conocimiento y resolución del proceso de remoción de los vocales de los Consejos que se hallen suspensos, resolución que será de última instancia interna,
- e) Mientras dure la suspensión el vocal suspenso no recibirá dietas.

ARTÍCULO 84.- OBLIGACIONES DE LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA.- Corresponde a los Vocales de Consejos de Administración y Vigilancia a más de las establecidas en Estatuto lo siguiente:

- a) Asistir con puntualidad a las sesiones convocados por su cuerpo directivo.
- b) Mantener su presencia y participación durante el desarrollo de las reuniones,
- c) Al momento de ser convocados deberá justificar la inasistencia para que se convoque al respectivo suplente,
- d) Analizar, investigar o pedir información adicional a Presidencia o Gerencia General, sobre las ternas a tratarse en las reuniones para la toma de decisiones conscientes.
- e) Capacitarse en los temas que en su calidad de vocal de cuerpos directivos deba tomar conocimiento y resolución.
- f) Asistir y participar activamente en todos los eventos de capacitación que organice la institución.
- g) No intervenir directamente en los asuntos administrativos de son atribución de gerencia general.

ARTÍCULO 85.- DE LAS DIETAS DE LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS.- Los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia, percibirán como dieta, un valor mensual, dentro de los límites establecidos por la Ley, que será fijado por la Asamblea General, dieta que lo percibirá íntegramente si participaren en todas la sesiones realizadas en el mes o el valor proporcional al número de sesiones asistidas en relación a las convocadas.

El Presidente del Consejo de Administración recibirá adicionalmente a las dietas, gastos de representación por un valor equivalente al 50% de las dietas mensuales.

El valor de las dietas y los gastos de representación serán determinados en el Reglamento de Dietas que deberá ser aprobado por la Asamblea General, montos que deberán constar en el presupuesto anual de la Cooperativa.

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA

ARTÍCULO 88.- DEL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA.- El Presidente del Consejo de Administración lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General.

En caso se elija Presidente a un vocal del Consejo de Administración, cuyo periodo de permanencia en funciones en dicho Consejo, sea inferior al establecido para el periodo del Presidente, ejercerá dicha dignidad hasta cuando concluya el periodo como vocal.

La elección o remoción del presidente, se adoptará mediante voto secreto de más de la mitad de los vocales del Consejo de Administración.

En caso de ausencia temporal o definitiva, será subrogada por el Vicepresidente que, deberá reunir los mismos requisitos que el Presidente.

Para ser elegido Presidente de la cooperativa, se requiere haber ejercido la calidad de socio, por lo menos dos años, antes de su elección, justificar tenerla capacitación que se requiere en instituciones del sistema financiero popular y solidario, antes de su posesión y tener indiscutible liderazgo moral en la Cooperativa.

ARTÍCULO 87.- CAUSALES DE REMOCIÓN DEL PRESIDENTE.- El Presidente podrá ser removido de su dignidad por el Consejo de Administración mediante resolución adoptada por votación secreta, por las siguientes causas:

- a) Se niegue sin justificación válida, a convocar a Asamblea General, ante el pedido del Consejo de Vigilancia, la mayoría de vocales del Consejo de Administración o al menos la tercera parte de Representantes;
- b) No incluya en el orden del día de la siguiente Asamblea General, el conocimiento y resolución de apelaciones de sanciones, tramites de exclusiones de socios y otros que sean de su atribución;
- c) No dedicar el tiempo suficiente para el cumplimiento de sus obligaciones en la Cooperativa;
- d) No cumplir con sus atribuciones y deberes en especial no asistir a los eventos organizados o convocados por la Cooperativa;
- e) No dar a conocer al Consejo de Administración o Asamblea General, las comunicaciones que remitan los organismo de control para su conocimiento y resolución;
- f) Las demás que determine la Ley, Reglamento General y la Normativa Vigente.

CONSEJO DE VIGILANCIA

ARTÍCULO 88.- DEL PROCEDIMIENTO PARA INCLUIR EN EL ORDEN DEL DÍA DE LA ASAMBLEA GENERAL ASUNTOS SOLICITADOS POR EL CONSEJO DE VIGILANCIA.- El Consejo de Vigilancia podrá solicitar que se incluyan puntos del orden del día relacionadas con las observaciones al Consejo de Administración siempre que se cumpla el siguiente procedimiento:

- a) El Consejo de Vigilancia deberá remitir un oficio debidamente fundamentado en derecho, sobre las actividades del Consejo de Administración, que en su criterio deben ser observadas, ya que no estarían cumpliendo las disposiciones legales vigentes;
- b) El Consejo de Administración al recibir las observaciones, deberá sustentar su resolución procurando desvirtuar lo expuesto por el Consejo de Vigilancia;
- c) Si a criterio del Consejo de Vigilancia las explicaciones dadas por el Consejo de Administración no desvirtúan las observaciones al cumplimiento de las disposiciones vigentes, podrá solicitar que se incluyan el conocimiento y resolución de la misma en la siguiente Asamblea General;
- d) La solicitud del Consejo de Vigilancia deberá estar plasmado en un informe que se incorporará al expediente de la Asamblea General;
- e) El Presidente del Consejo de Administración tendrá la obligación de incluir en el Orden del Día de la siguiente Asamblea General, en conocimiento y resolución de la observación del Consejo de Vigilancia, de no hacerlo y presentarse el reclamo ante la Asamblea General, será causal para su remoción;
- f) Cuando la Asamblea General conozca la observación del Consejo de Vigilancia, escuchará en primer término a su Presidente y luego al Presidente del Consejo de Administración y con ello se abrirá el debate y se procederá a tornar la Resolución respectiva;
- g) Si la Asamblea General resuelve aceptar la observación del Consejo de Vigilancia, dispondrá que el Consejo de Administración realice los actos pertinentes para suspender la observación, de no ser posible aquello, podrá ser

tomado como causal de remoción que deberá realizarse en cuerda separada y conforme a las disposiciones del Estatuto y Reglamento Administrativo Interno.

COMITÉS Y COMISIONES

ARTÍCULO 89.- INTEGRACIÓN DE LAS COMISIONES ESPECIALES Y COMITÉS.-

Las Comisiones Esenciales serán designadas por el Consejo de Administración que podrá conformarlos con integrantes de la Asamblea General, Vocales del Consejo de Administración socios en general dependiendo de la necesidad de la Cooperativa.

Todas las comisiones estarán conformadas por tres vocales principales y sus suplentes que actuarán ante ausencia del vocal principal.

Los vocales de las Comisiones serán designados para periodos de un año, pudiendo ser reelegidos por un periodo adicional.

Los comités serán designados por el Consejo de Administración y tiene una conformación que incluya a funcionarios o empleados de la Cooperativa, pudiendo en algunos casos ser excesivamente formado por aquellos.

Loa empleados que forman parte de Comités, no estarán sujetos a plazos y funciones en los mismos.

El Consejo de Administración deberá dictar un reglamento que norme las actividades de cada Comisión o Comité.

ARTÍCULO 90.- DE LOS PRESIDENTES Y SECRETARIOS.- Cada comisión o comité, una vez nombrada por el Consejo de Administración procederá a elegir de entre sus integrantes a un Presidente y designará un Secretario por igual periodo que al de sus vocales.

ARTÍCULO 91.- DE LOS PLANES ANUALES Y DE LOS INFORMES.- toda Comisión o Comité deberá elaborar planes anuales de acción y presentar informes semestrales de la gestión realizada, al Consejo de Administración, para que sean incluidos en el Informe del Presidente de la Cooperativa y puedan ser considerados dentro del presupuesto anual.

Los informes de la gestión serán la rendición de cuentas del trabajo de las Comisiones y comités.

ARTÍCULO 92.- COMISIÓN DE EDUCACIÓN.- La Cooperativa tendrá una comisión de Educación integrada por tres miembros designados por el Consejo de Administración entre sus integrantes y contarán con un secretario designado por el Gerente de entre los empleados.

Se reunirá ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuantas veces fuera necesario.

La función de la Comisión de Educación será estudiar, planificar, estructura, y evaluar para la aprobación del Consejo de Administración, de los programas anuales de capacitación cooperativista y educación financiera para los socios, representantes y vocales de los Consejos conforme a las disposiciones del Reglamento respectivo.

ARTÍCULO 93.- comité de crédito.- La Cooperativa tendrá un Comité de Crédito que estará integrado por tres miembros designados por el Consejo de Administración,

exclusivamente entre los funcionarios de la Cooperativa y Gerencia General que lo presidirá, quien podrá delegar esta función.

Deberá reunirse cuantas veces sea necesario y su función será resolver las solicitudes de crédito en el marco de las políticas, niveles y condiciones determinadas en el Reglamento de Crédito.

Las solicitudes de crédito de las personas que se hallen incluidas en el Cupo de Crédito y de fondo de los empleados de la Cooperativa, serán analizadas por el Comité de Crédito, que presentará en informe respectivo para la resolución del Consejo de Administración.

GERENCIA GENERAL

ARTÍCULO 94.- REQUISITOS PARA SER DESIGNADO GERENTE.- Para ser designado Gerente de la Cooperativa, el postulante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel de administración, economía, finanzas, o ciencias a fines, de conformidad con la Ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros y administración de riesgos, en cooperativa de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias;
- b) Demostrar sólidos conocimientos de cooperativismo;
- c) Demostrar experiencia en el manejo de equipos de trabajo;
- d) Demostrar conocimientos básicos de informática; y,
- e) Los demás que determine la Ley, el Reglamento General, el Estatuto y demás normativa vigente.

ARTÍCULO 95.- PROHIBICIONES PARA SER DESIGNADO GERENTE.- No podrá ser designado Gerente de la Cooperativa, quien este inmerso en las siguientes prohibiciones:

- a) Hayan sido destituidos de sus cargos en instituciones financieras, por resolución de los organismos de control respectivos.
- b) Hayan ejercido las funciones de Auditor Externo o Auditor de organismos de control, que hayan cumplido funciones en la Cooperativa en los dos últimos años.
- c) Haya litigado o mantenga litigio judicial contra la Cooperativa;
- d) Los vocales del Consejo de Administración o Vigilancia, hasta dos años luego de terminados sus periodos en la Cooperativa;
- e) Tenga la calidad de vocal del Consejo de Administración o de Vigilancia de otra Institución financiera, excepto de las Cajas Centrales;
- f) Tenga la calidad de cónyuge, conviviente en unión de hecho, o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con algún vocal de los consejos de Administración o Vigilancia;
- g) Las demás que determinan la Ley, el Reglamento General y la normativa interna.

ARTÍCULO 96.- SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO DE LA GERENCIA.- El Presidente del Consejo de Administración suscribirá el contrato de Servicios Profesionales con el Gerente, siendo aquel el único contrato facultado a suscribir, todos los demás contratos serán suscritos por el Gerente, en su calidad de representante legal que obliga la Cooperativa.

El Consejo de Administración suscribirá el contrato de Servicios Profesionales con el Gerente, siendo aquel el único contrato facultado a suscribir, todos los demás contratos serán suscritos por el Gerente, en su calidad de representante legal que obliga a la Cooperativa.

El Consejo de Administración establecerá de mutuo acuerdo con la persona designada como Gerente, las condiciones específicas del contrato.

El Gerente deberá presentar las facturas mensuales para el pago de sus honorarios y estará protegido por los derechos y beneficios de la Seguridad Social.

ARTÍCULO 97.- CAUSALES PARA REMOCIÓN DE GERENCIA.- Serán causales para la remoción de la Gerencia las siguientes:

- a) Que la Cooperativa presente pérdidas continuas durante los dos últimos periodos y las mismas no se deban a factores externos;
- b) Que el Gerente no cumpla con las resoluciones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, que la hayan sido debidamente notificadas y que son de exclusivo cumplimiento, siempre que no sean contrarias a la ley.
- c) Que se determine la existencia de graves conflictos de interés de la Gerencia, aquel haya tenido conocimiento de los mismos en forma previa y no haya tomado las medidas necesarias para superarlas.

ARTÍCULO 98.- DE LAS SUBROGACIÓN DEL GERENTE.- Ante ausencia temporal o definitiva del Gerente lo remplazará un Subrogante, quien, mientras dure la subrogación tendrá las mismas atribuciones y deberes del Gerente.

En caso de ausencia temporal le subrogará quien designe el Consejo de Administración a sugerencia del Gerente General.

En caso de ausencia definitiva, el Consejo de Administración designará el subrogante que se mantendrá como Gerente hasta la designación del titular.

Quien subrogue al Gerente deberá cumplir iguales requisitos que los exigidos para aquel.

ARTÍCULO 99.- DEL NOMBRAMIENTO DEL SUBROGANTE COMO GERENTE GENERAL TITULAR.- Cuando el Consejo de Administración decida nombrar a un empleado como Gerente General titular, dicho empleado deberá presentar su renuncia y procederse con la liquidación de su contrato de trabajo, para posteriormente proceder a la celebración del contrato bajo las disposiciones del Código Civil.

RÉGIMEN ECONÓMICO Y OPERACIONES

ARTÍCULO 100.- REDENCIÓN DE DEVOLUCIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.- La Cooperativa podrá devolver los certificados de aportación, en caso de retiro de socios por cualquier causa, dentro de los 90 días siguientes, al retiro, devolución que será hasta por sumas que no exceden en su totalidad en cinco por ciento (5%) del capital social pagado de la Institución, calculado al cierre del ejercicio económico inmediato anterior.

La compensación de certificados de aportación con deudas a la Cooperativa será permitida solo en caso de pago total de las deudas que se mantengan en la Cooperativa

y siempre que se concluyan con el retiro del socio, estas compensaciones se realizarán siempre dentro del límite del cinco por ciento (5%).

No se podrá rendir capital social si de ello resultare infracción a la normativa referente al patrimonio técnico y relación de solvencia o si la Cooperativa se encontrare sujeta a regularización o intervención en los términos establecidos por la Superintendencia.

La cooperativa podrá implementar productos de colocación de cartera de crédito ligándolos con los certificados de aportación.

ARTÍCULO 101.- DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES Y UTILIDADES.- Las utilidades y excedentes en caso de generarse se distribuirán de siguiente manera:

- a) Por lo menos de cincuenta por ciento (50%) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal.
- b) Hasta el cinco por ciento (5%) como contribución a la Superintendencia según el segmentación establecida, y
- c) El saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.

ARTÍCULO 102.- DE LA CAPITALIZACIÓN DE EXCEDENTES.- La Cooperativa inscribirá anualmente en el Registro Mercantil del cantón de su domicilio principal una certificación del auditor externo sobre la capitalización de los excedentes en una reserva Irrepartible dispuesta por la Superintendencia o resuelta por la Asamblea General. Dicha certificación podrá ser utilizada para los efectos previstos en la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y su Reglamento de Aplicación.

ARTÍCULO 103.- DE LAS CAPITALIZACIONES CON NUEVOS APORTES.- Los socios podrán completar los montos de certificados de aportación, ya sea con nuevos aportes ó acordando transferir total o parcialmente sus depósitos de ahorros en la Cooperativa, a la cuenta de certificados de aportación a su nombre.

ARTÍCULO 104.- ORIENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA COOPERATIVA.- La Cooperativa en cumplimiento de su objeto social, de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y clientes, se orientará a entregar productos y servicios financieros y sociales que permitan a la Institución cubrir adecuadamente sus costos operativos y obtener excedentes que le aseguren la sostenibilidad y perdurabilidad en el tiempo.

ARTÍCULO 105.- SIGILO Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN DE OPERACIONES.- Toda información y documentación relacionada con las operaciones de la Cooperativa con socios y clientes será reservada, por lo que podrá ser entregada exclusivamente al interesado cuando lo solicite por escrito o cuando exista la obligación de reportar o por disposición de autoridad competente.

Los depósitos y demás captaciones que se realicen en la Cooperativa, estarán sujetos a sigilo, por lo cual sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a sí titular o a quien lo represente legalmente.

La Cooperativa con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida a sigilo.

La Cooperativa podrá dar a conocer las operaciones anteriores, en términos globales, no personalizados solo para fines estadísticos o de información.

La Cooperativa tendrá la obligación de proporcionar a la Superintendencia, cuando esta la requiera, la información sobre las operaciones que por su naturaleza y monto, requieran de un informe especial.

ARTÍCULO 106.- LÍMITE DE OPERACIONES CON CLIENTES.- La Cooperativa podrá realizar con clientes las que en su conjunto no podrán superar el 50% del total de las operaciones activas.

AUDITORÍAS

ARTÍCULO 107.- AUDITORÍA INTERNA.- La Cooperativa en su estructura organizacional tendrá una unidad de auditoría interna cuyo funcionario deberá acreditar título universitario de al menos tercer nivel, en contabilidad y auditoría y acreditar la experiencia en fiscalización de instituciones financieras.

El Auditor Interno será designado por la Asamblea General a propuesta del Consejo de Vigilancia y previa calificación de la Superintendencia; podrá ser removido por el mismo estamento por causas debidamente justificadas.

ARTÍCULO 108.- AUDITORÍA EXTERNA.- La Cooperativa contará los servicios de Auditoría Externa anual ya sea una persona natural o una persona jurídica, solicitada por la Superintendencia.

La Cooperativa no podrá contratar con la Empresa que realiza la Auditoría Externa, servicios distintos al de auditoría, mientras esté vigente en contrato.

La Asamblea General, designara al Auditor Externo de las personas calificadas por la Superintendencia, a propuesta de Consejo de Vigilancia, para un periodo de un año no pudiendo prestar sus servicios a la Cooperativa por más de cinco periodos consecutivos, y solo podrá ser nombrado nuevamente después que hayan transcurrido al menos tres años contados desde el último año que fue contratado.

ARTÍCULO 109.- DEL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LAS AUDITORÍAS INTERNA Y EXTERNA.- Los Auditores Internos y Externos desarrollaran su actividad con criterio profesional independiente, cumpliendo las disposiciones de la Ley, su Reglamento General y las Normas Nacionales e Internacionales de Auditoría, observarán y asesorarán a la Institución para la vigencia de un adecuado sistema de control interno; y para que las operaciones financieras que se realicen, se enmarquen en la normatividad interna de solvencia y prudencia financiera.

Los auditores internos y externos serán responsables administrativa, civil y penalmente de las dictámenes y observaciones que emitan.

Los Auditores Internos y Externos presentaran sus planes de trabajo al Consejo de Vigilancia, quienes la evaluarán periódicamente y que deberán ser informados al Consejo de Administración.

El Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia y la Gerencia podrán disponer al Auditor Interno o solicitar al Auditor Externo la presentación de informes especiales.

El Auditor Externo hará las veces de comisario en la Cooperativa y será el asesor directo para el adecuado cumplimiento de las obligaciones tributarias de la Institución.

Los Auditores Interno y Externo, en sus informes deberán siempre hacer constar su opinión referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de dinero.

Los Auditores Internos y Externos, no deberán tener vinculo de parentesco, profesional, comercial o de intereses con los vocales del Consejo de Administración o con la alta Gerencia de la Cooperativa.

ARTÍCULO 110.- DE LAS CONTRADICCIONES ENTRE INFORMES DE LA COOPERATIVA Y LA AUDITORIA EXTERNA.- En caso de Auditoria Externo presente informes totalmente contradictorios con los presentados por el Consejo de Administración y Gerencia General, la Asamblea General podrá decidir que se obtenga el criterio de un tercero imparcial que podrá ser otro Auditor Externo.

Si del informe del nuevo Auditor Externo se llegue a determinar que los informes del Consejo de Administración y Gerencia General no eran ciertos, la Asamblea General podrá destituirlos de acuerdo a su grado de responsabilidad conforme a las disposiciones de este Reglamento Administrativo Interno, pero en caso que se llegue a determinar que el informe de Auditoria Externa estaba equivocado, se pondrá en conocimiento de la autoridad competente para que sean desclasificados, sin perjuicio de otras acciones judiciales de ser el caso.

DE LA PRUDENCIA, BUEN GOBIERNO Y BALANCE SOCIAL

ARTÍCULO 111.- ADMINISTRACIÓN Y CALIFICACIÓN DE RIESGOS.- La Cooperativa deberá realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezca y de conformidad, con lo dispuesto por el órgano regular.

Sin perjuicio de lo antes señalado, la Cooperativa podrá implementar políticas internas más exigentes que las dispuestas por el organismo regular tendientes a una mejor administración de los riesgos, dichas políticas serán aprobadas por el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 112.- DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS.- La Cooperativa implementará los mecanismos necesarios para una efectiva gestión de prevención de lavado de activos en la Institución, conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

Los informes anuales de Auditoria Interna y Externa, deberán incluir la opinión del auditor, referente al cumplimiento de los controles para evitar el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

La Cooperativa remitirá a las entidades legalmente autorizadas para la prevención del lavado de activos, la información en la forma de frecuencia que ellas determinen.

ARTÍCULO 113.- BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.- La Cooperativa implementará los principios de Buen Gobierno Corporativa, como parte de su gestión institucional, la que como mínimo cumplirá con los parámetros establecidos por el organismo de control.

Deberá contar con Código de Buen Gobierno Corporativo, un Código de Ético y establecer los mecanismos y procedimientos para el efectivo cumplimiento de sus disposiciones las sanciones que se aplicarán por la inobservancia de las mismas.

ARTÍCULO 114.- BALANCE SOCIAL.- El Consejo de Administración incorporará en sus informes de gestión, el balance social que acreditará el nivel de cumplimiento de los principios y sus objetivos sociales, en cuanto a la prevención de su identidad, su incidencia en el desarrollo social y comunitario, impacto ambiental, educativo y cultural.

DISPOSICIONES ESPECIALES

ARTÍCULO 115.- PROHIBICIONES PARA DIRECTIVOS Y EMPLEADOS.- Los vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia no podrán establecer relaciones comerciales, labores, profesionales o contractuales de ninguna naturaleza, ni podrán recibir remuneraciones de la Cooperativa por concepto de sueldos, salarios, servicios ocasionales, horarios profesionales, arrendamientos o similares, durante el ejercicio de sus funciones.

Igual prohibición se establece al Gerente General y todos los trabajadores de la Cooperativa, con excepción de lo relativo a sueldos y salarios, y se hace extensivo a su cónyuge, conviviente en unión de hecho y a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

ARTÍCULO 116.- PARTICIPACIÓN EN PROCESOS PÚBLICOS ELECTORALES.- Los Representantes, Vocales principales del Consejo de Administración o de Vigilancia, Gerente General y empleados que disidieren participar en procesos públicos de elección popular, deberán con previo a su participación, solicitar licencia, de ganar la elección deberán renunciar a las funciones en la Cooperativa ya que las dos actividades se contraponen.

ARTÍCULO 117.- DE LAS RELACIONES DE PARENTESCO ENTRE DIRECTIVOS Y GERENCIA GENERAL.- No podrán ser vocales del Consejo de Administración y Vigilancia y Gerencia General, los cónyuges, convivientes en unión de hecho y parientes entre sí dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

En caso de que se llegase a determinar que existen los parentescos aquí prohibidos perderá su designación aquella persona que con el último nombramiento incurrió en la prohibición; en caso hubiese sido designados simultáneamente perderá la designación aquel pariente que integre el Consejo de Vigilancia cuando el otro pariente integre el Consejo de Administración o quien ejerza la Gerencia General cuando el otro pariente integre alguno de los Consejos; si los dos parientes fueron designados en la Asamblea General e integran el mismo Consejo, los dos perderán su designación.

ARTÍCULO 118.- DEL PARENTESCO DE LA GERENCIA Y LOS EMPLEADOS ENTRE SÍ.- La Gerencia a través del encargado de Talento Humano, determinará las funciones que por su sensibilidad no podrán ser desempeñados simultáneamente entre sí, por cónyuges o convivientes, o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, en especial cuando se traten de actividades relacionadas con manejo y control de dinero, registro contable y de sistema informático o de operaciones de crédito.

En caso que los empleados habiendo ingresado a trabajar sin relación de parentesco antes señalado o que no se hallaban en los puestos sensibles posteriormente son nombrados a dichos cargos, la Gerencial General deberá establecer lo que sea procedente para evitar las funciones o el parentesco sensibles, aplicando medidas como reubicación de funciones o incluso la separación del personal.

ARTÍCULO 119.- CONFLICTOS ENTRE VOCALES DE LOS CONSEJOS Y LOS SOCIOS.- Cuando se presenten conflictos de los socios con los vocales de los Consejos o con la Gerencia General se procederá de la siguiente manera.

Los conflictos de los socios con la Gerencia General serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.

Los conflictos de los socios y los vocales del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.

Los conflictos de los socios y los vocales del Consejo de Administración serán resueltos por el Consejo de Vigilancia.

Los conflictos del Gerente General con los vocales del Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por el Consejo de Administración.

Los conflictos de los vocales del Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia serán conocidos y resueltos por la Asamblea General.

Las resoluciones adoptadas por los Consejos podrán ser apelados ante la Asamblea General.

DISPOSICIÓN GENERAL.- Aquello que no se halle normado en este Reglamento podrá ser resuelto por el Consejo de Administración.

El presente Reglamento Administrativo Interno fue discutido y aprobado en la Asamblea General de Socios celebrada el día 12 de marzo del 2014.

Lo certifico y doy fe.

.....

Magaly Capa

Secretaria de la COOP. "27 DE ABRIL"

ANEXO XIII: RESEÑA FOTOGRÁFICA



Fotografía 1. Local de la matriz de la COAC 27 de Abril en la ciudad de Loja



Fotografía 2. Local de la COAC 27 de Abril, Agencia Chantaco



Fotografía 3. Local de la COAC 27 de Abril, Agencia Chuquiribamba



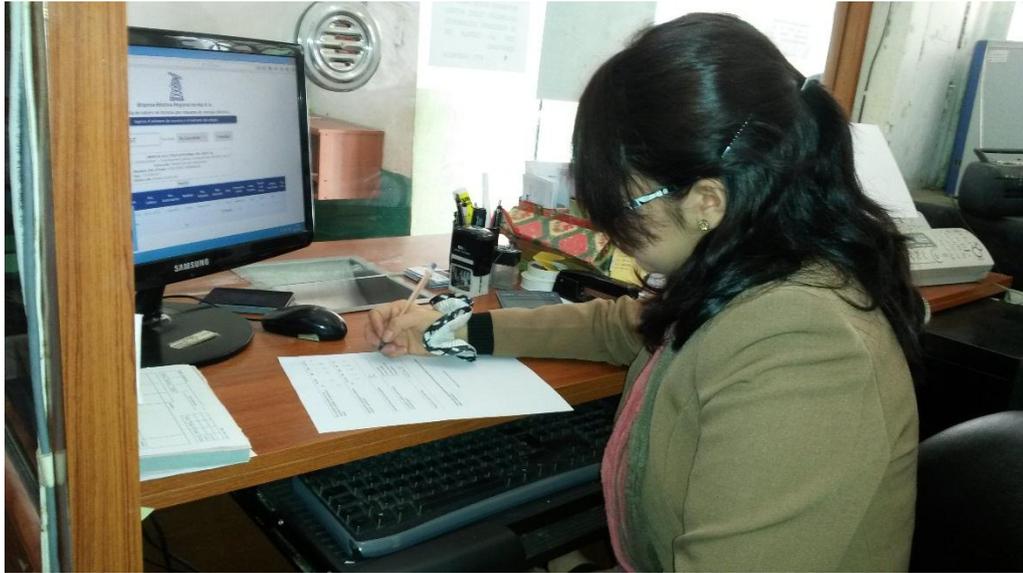
Fotografía 4. Entrevista al gerente de la COAC 27 de Abril, en la ciudad de Loja



Fotografía 5. Entrevista a la secretaria de la COAC 27 de Abril, en la ciudad de Loja



Fotografía 6. Entrevista a la cajera de la COAC 27 de Abril



Fotografía 7. Encuesta a la cajera de la COAC 27 de Abril



Fotografía 8. Encuesta a cliente de la COAC 27 de Abril