

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2016

1. INTRODUCCION

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (**RSE**), reporta el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Magisterio Rural de Chuquisaca R.L., en materia de responsabilidad social empresarial, en el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2016.

El cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE de la Cooperativa, están descritos en la información que ha sido recopilada y plasmada en las páginas de este Informe, dando cuenta de los resultados alcanzados por la Cooperativa en la gestión económica, social y medioambiental en la Gestión 2016.

1.1. NORMATIVA

La información contenida en el presente informe, ha sido elaborada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de la Cooperativa; para ello se ha tomado como marco regulatorio, la normativa vigente en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, así como lo que se menciona en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (**RNSF**), la reglamentación interna y los objetivos estratégicos de RSE.

1.2. METODOLOGIA

Este documento fue estructurado en base a la metodología de compilación, verificación y expresión que se describe según la Norma ISO 26.000; herramienta reconocida internacionalmente para la correcta información y validez de este tipo de reportes.

1.3. GRUPOS DE INTERES

Se denomina “grupo de interés” al conjunto de personas o partes interesadas y/o afectadas por la actividad o actividades que una organización realiza en su medio, siendo esta proclive a influenciar a la población en su conjunto.

Las organizaciones comprometidas con la sostenibilidad, necesitan anticiparse e involucrar a sus grupos de interés con el objetivo de identificar, comprender y responder a los intereses y preocupaciones de estos, y así elaborar una estrategia que permita atender a las demandas identificadas.

Es así que los grupos de interés de la Cooperativa están constituidos por los funcionarios, proveedores, competencia, accionistas, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño o actuación de la Cooperativa.

1.4. GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS

En el marco del giro del negocio de la Cooperativa, gestiona su relación con todos los grupos de interés a través de la promoción y aplicación de buenas prácticas en las diferentes materias de RSE, es así que los grupos de interés prioritarios definidos por la Cooperativa son los **Socios, funcionarios, clientes y la comunidad en general**.

2. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

En la gestión 2016 se ha incorporado los objetivos de RSE y las metas en la Planificación estratégica bajo las siguientes particularidades:

a. INCORPORACION DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

Son normas institucionales las cuales orientan el accionar correcto de nuestra Cooperativa, en consecuencia la Cooperativa adopta los siguientes principios, como base legal de su accionar financiero al servicio de sus socios:

- Equidad.- Persiguiendo un trato digno, igualitario y sin discriminación.
- Seguridad.- Ya que la Cooperativa brindar seguridad financiera a nuestros asociados.
- Solidaridad.- Siendo consecuentes con nuestra naturaleza cooperativista, trabajamos con responsabilidad social empresarial.

b. VALORES

- Integridad que va desde los Directivos hasta el último nivel de los funcionarios, persiguiendo la integridad tanto individual como de toda la organización.
- Honestidad, Honradez, Dignidad y Decencia de Directivos, Funcionarios y Socios.
- Transparencia, Confianza, Comunicación y Franqueza en el trabajo.
- Espíritu de servicio tanto para nuestros socios y clientes financieros como también para los integrantes del equipo de trabajo.
- Responsabilidad social buscando siempre la integridad para con nuestros socios y clientes financieros.

c. INCORPORACION DE LOS PRINCIPIOS PARA LA FUNCION SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

La Responsabilidad Social Empresarial es el: “Hacer negocios basados en principios ético y apegados a la ley”. La Cooperativa tiene un rol ante la sociedad, y ante el entorno en el cual opera.

Por esta razón la cooperativa con la aplicación de RSE en nuestras operaciones generará:

- Mayor productividad
- Lealtad del Socio
- Acceso a mercados
- Credibilidad

d. ALINEACION CON LA MISION Y VISION

La misión y visión definida en el Plan Estratégico institucional 2016, también es la parte fundamental del presente Informe siendo la siguiente:

MISIÓN

“Brindar servicios financieros eficientes y de calidad, de acuerdo a la filosofía del cooperativismo, para satisfacer las necesidades socioeconómicas mejorando la calidad de vida de las socias (os) y Clientes de la Cooperativa”

VISIÓN

“Consolidarnos como una Cooperativa de Ahorro y Crédito, a nivel regional trabajando con recursos humanos eficientes, infraestructura y tecnología adecuada para mejorar la calidad de la vida de las socias (os) y público en general, con un alto grado de responsabilidad social”.

e. REQUISITOS PARA IMPLEMENTAR RSE

Los requisitos para implementar RSE adoptado por la Cooperativa son los siguientes:

- La Cooperativa garantizará su viabilidad económica con buenas utilidades;
- Mantendrá un buen Gobierno Cooperativo;
- Socializará y supervisará el cumplimiento del Código de Ética.
- Cumplirá las obligaciones que la cooperativa tiene con sus socios.

3. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

a. DERECHOS HUMANOS

La Cooperativa cumple y hace cumplir los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan.

Para la Cooperativa es importante los valores, principios éticos y transparencia, referidos a la integración de un conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre sus procesos y objetivos estratégicos, los cuales están descritos dentro la misión y visión y reflejarse en actos transparentes dirigidos a la sociedad.

Las condiciones laborales y de empleo, en relación a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral es prioridad para la Institución

A través de la Educación Financiera tenemos estrecha relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocando sus servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información.

La Cooperativa Practica una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a Socios y supervisores; además de tener un alto compromiso con las autoridades, dando cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo.

La Cooperativa practica el respeto a los proveedores y a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.

Por otra parte la Cooperativa respeta a las personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad y a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.

La Cooperativa cumple con las políticas contra el racismo y discriminación, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación y garantiza a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad, de acuerdo a lo determinado en la Ley N° 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

b. MEDIOAMBIENTE

La Cooperativa dentro de su política de RSE, considera importante la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Contemplando temas como, socialización, capacitación y concientización de su personal y la comunidad en aspectos medio ambientales.

c. RESPETO A LAS PARTES INTERESADAS

La Cooperativa practica el Respeto a los intereses de las partes interesadas, considera sus inquietudes y reconoce sus intereses y derechos legales en equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la entidad.

4. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

La implementación está a cargo del Consejo de Administración, delegando la misma al Comité Educación y Responsabilidad Social Empresarial, que en la gestión 2016 se conformó de la siguiente manera:

Presidente:	Prof. Humberto Paniagua Arancibia
Vicepresidente:	Prof. Rene Noya Gutiérrez
Secretario:	Prof. Armando Castro Campos

Para el mantenimiento de la gestión de RSE se ha seguido los siguientes lineamientos:

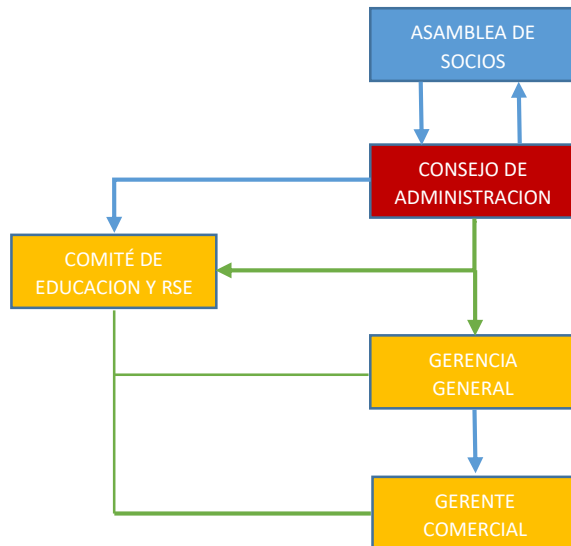
- i. La primera es que el mantenimiento y mejora de la sociedad del bienestar, es una responsabilidad compartida por todos.
- ii. La segunda es que la Cooperativa además de generar utilidades y empleo, contribuye al bienestar y la cohesión social de la sociedad.
- iii. Estamos comprometidos con las actuaciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y familiar.

Para el resultado de la implementación se ha utilizado los siguientes documentos:

- Estados Financieros auditados
- Documentos internos de responsabilidad social empresarial
- Informe de calificación de desempeño de RSE al 31 de diciembre de 2016.

5. IMPLEMENTACION DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA

La implementación del Comité se basa en la siguiente estructura orgánica:



En la gestión 2016 se ha trabajado en forma coordinada entre el Consejo de Administración y el comité de Educación y RSE, realizando los trabajos de acuerdo al Plan estratégico y al programa de educación financiera.

Por otra parte, la estructura del comité de Educación y Responsabilidad Social Empresarial, ha trabajado con los siguientes documentos que sirvieron para cumplir nuestros objetivos de RSE:

- Reglamento del Comité de Educación y RSE
- Políticas y Procedimientos de RSE
- Manual y procedimientos de RSE
- Plan de RSE
- Programa de Educación e Información Financiera
- Plan interno de Capacitación

6. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Describimos a continuación la evaluación de la gestión 2016 referente al cumplimiento de los lineamientos de RSE de acuerdo a las siguientes áreas:

6.1. SECCION I: IMPACTO EN LA ECONOMIA

6.1.1. CREDITO

La cooperativa al 31 de diciembre de 2016 ha otorgado créditos a 3.248 socias (os), con un saldo promedio de crédito de Bs. 53.070 y con un margen financiero de un 9.09%.

6.1.2. COMPOSICION DE LA CARTERA

1. Distribución de la cartera por destino del crédito

DESTINO	PORCENTAJE
CONSTRUCCION	25,64%
VENTAS AL POR MAYOR Y MENOR	22,78
TRANSPORTE	0.81%
AGRICULTURA Y GANADERIA	2.29%
SERVICIOS INMOBILIARIOS	40,49%
SERVICIOS SOCIALES	4.14%
OTROS RUBROS	0,25%

2. Distribución de la cartera por tipo de crédito

TIPO DE CREDITO	PORCENTAJE
MICROCREDITO	12,85%
VIVIENDA SIN GARANTIA	5,28%
CONSUMO	55,24%
HIPOTECARIO DE VIVIENDA	26.63%

3. Distribución de la cartera por tipo de garantía

TIPO DE GARANTIA	PORCENTAJE
HIPOTECARIA	35,81%
DEPOSITOS DE LA ENTIDAD	0,44%
PERSONAL	62,79%
PRENDARIA SIN DESPLAZAMIENTO	0.96%

4. Distribución Saldo de cartera por monto

CARTERA POR MONTO	PORCENTAJE
MENORES A 1.000 USD	0.61%
ENTRE 1.001 Y 5.000 USD	13.39%
ENTRE 5.001 Y 10.000 USD	26.92%

ENTRE 10.001 Y 30.000 USD	43.03%
MAYOR A 30.001 USD	16.05%

5. Distribución de la cartera por número de prestatario

CARTERA POR PRESTATARIO	PORCENTAJE
MENORES A 1.000 USD	9.11%
ENTRE 1.001 Y 5.000 USD	38.39%
ENTRE 5.001 Y 10.000 USD	27.99%
ENTRE 10.001 Y 30.000 USD	21.71%
MAYOR A 30.001 USD	2.80%

6.1.3. AHORRO

La Cooperativa cuenta con 19.528 depositantes entre clientes y socios, cifra que se mantiene en crecimiento en el último trienio con una participación de mercado de 15,24% (En relación al sistema cooperativo)

Al 31 de diciembre de 2.016 la totalidad de obligaciones con el público alcanzaron a Bs. 178.384.970, con un crecimiento al cierre de gestión de Bs 6.495.407, alcanzando un 95.82% de cumplimiento en su ejecución.

En cuanto a la concentración de cuentas de ahorro se debe informar que se mantiene el predominio en moneda nacional con una participación del 87% y moneda extranjera el 13%, así mismo durante toda la gestión de evaluación, en este mismo periodo se observó una paridad entre depósitos a la vista y a plazo fijo de 51% a 49% respectivamente.

6.1.4. CRECIMIENTO FINANCIERO E INDICADORES

- a) Los excedentes obtenidos en la gestión alcanzaron la suma de **Bs 1.758.214**
- b) El capital social tuvo un crecimiento en la gestión 2016 de 9.43%.
- c) La cartera tuvo un crecimiento en la gestión 2016 de Bs 158.803.718 a Bs 172.373.379 respecto a la gestión 2015.
- d) Índice de mora que se alcanzó al 31 de diciembre de 2016 es de 0,09%
- e) La calidad de Activo se encuentra en un porcentaje del 74,78% (Cartera neta/Total Activos)
- f) La cooperativa cuenta con buena liquidez concluyendo con un 25,90% (Disponibile + Inversiones/Activos)
- g) La Cooperativa se fondea de sus propios socios siendo el resultado en un 93,03% (Depósitos y Fondeo de Mercado/ Pasivos).
- h) El CAP al 31 de diciembre de 2016 concluyó en 16,9%.

6.2. SECCION II: IMPACTO EN LA SOCIEDAD

6.2.1. GOBIERNO CORPORATIVO

La Cooperativa en la Gestión 2016 adopto la Capacitación como estrategia fundamental para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del Consejo de Administración, Vigilancia y la Alta Gerencia con relación a los asuntos económicos, operativos, ambientales y sociales. Los Consejeros recibieron cursos de Ley de Servicios Financieros Nro. 393 y Ley de Cooperativas Nro. 356, Gobierno Corporativo, Responsabilidad Social Empresarial, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Gobierno Corporativo.

6.2.2. REMUNERACION Y BRECHA SALARIAL

La política de remuneración de la Cooperativa, está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa vigente, y se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor y la retención del talento. Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que desempeñan los colaboradores en la organización y sus niveles de responsabilidad.

La remuneración está conformada por el salario básico, el bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios de planta en el mes de diciembre de cada año. En cuanto a la equidad de género, la Cooperativa impulsa la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, por lo que cuenta con una representación equilibrada de hombres y mujeres en su plantilla, es así que existe relación entre el salario de los hombres respecto al de las mujeres. De esta manera la Cooperativa garantiza un trato igualitario a todos sus funcionarios, sin diferenciación de género.

TRABAJADORES Y TRABAJADORAS SEGÚN GÉNERO

Al 31 de diciembre de 2016

	Alta Gerencia		Mandos medios		Niveles Operativos		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Oficina Central y PAF								
Numero	5	2	7	4	26	21	38	27
Porcentaje	71%	29%	64%	36%	55%	45%	59%	41%
						TOTAL GENERAL	65	

- Sistema de Remuneración:** Asimismo, el sistema de remuneración de la Cooperativa es evaluado en forma anual, tomando en consideración el costo de vida, las directrices emanadas por el gobierno y otras variables.
- Haber básico:** El haber básico pagado por la Cooperativa a diciembre de 2016 alcanza a Bs. 2.700, que corresponde a 1.50 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Grupo etario:** Si bien existen trabajadores y trabajadoras de todas las edades, la mayoría tiene un promedio de edad entre 30 y 40 años.
- Brecha Salarial:** Respecto a la Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Cooperativa respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados determina al 31 de diciembre de 2016 un índice del 2.65%

- e) **La Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado** de la Cooperativa respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados determina al 31 de diciembre un índice del 3.69%

6.2.3. PRESENCIA EN LA COMUNIDAD

La Cooperativa ha trabajado en la gestión 2016 con las siguientes comunidades:

COMUNIDAD	ACTIVIDAD
Departamento de Chuquisaca con 12 PAF.	Créditos Productivos
Los Cintis, San Lucas, Camargo, Villa Abecia, Las Carreras, Culpina, Villa Charcas y Inca Huasi	Pago de servicios básicos "ENDE"
Ciudad Sucre	Pago de C.I. y Licencia de Conducción "SEGIP"
Ciudad Sucre	Pago de servicio básico energía eléctrica "CESSA"
Departamento de Chuquisaca con 12 PAF.	Giros y Remesas a por Money Gran y Serví Red

Así mismo en estas comunidades se ha socializado la otorgación de créditos, entrega de víveres y los beneficios del ahorro para la población en general.

6.2.4. TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACION

a. CLIMA LABORAL

Congruentes con lo mencionado en la visión y misión de la Cooperativa, y para que éste se consolide como el mejor lugar de trabajo para los funcionarios, ofreciéndoles oportunidades para su desarrollo y crecimiento, con carácter anual la Cooperativa efectúa **evaluaciones del desempeño** orientados a detectar áreas de oportunidad que permitan, mediante diferentes planes de acción, potenciar todos y cada uno de los indicadores para lograr con el tiempo, la motivación necesaria para un buen desempeño laboral.

Fueron evaluadas 65 personas haciendo un total del 100% de los funcionarios de la Cooperativa.

b. BIENESTAR LABORAL

El compromiso de la Cooperativa con sus funcionarios se refleja también en las acciones que implementa la institución para promover un alto grado de bienestar laboral, el cual permite fortalecer el sentido de pertenencia con la institución y el desarrollo de un mejor clima laboral.

c. RELACION Y ROTACION DE TRABAJO

La Cooperativa promueve, reconoce y garantiza una relación de trabajo dinámica, positiva y constructiva con sus Funcionarios, y promueve un flujo de comunicación constante con todos los niveles de la Cooperativa, en el marco del respeto y cumplimiento con la Ley General del Trabajo y el Reglamento Interno.

La rotación de trabajo en la Cooperativa es: Rotación por género: Hombres 44,8%, Mujeres 30,9%.

d. SEGURIDAD OCUPACIONAL

En el período 2016 no se registraron accidentes con lesiones graves ni semi-graves, y tampoco se han reportado enfermedades profesionales.

La Cooperativa trabajo en los aspectos de seguridad y salud, ha reflejado un compromiso respecto a su deber de prevenir accidentes laborales, y de éstos se infiere que las prácticas de gestión de seguridad laboral de la Cooperativa son acertadas.

La Cooperativa cuenta con el comité de Higiene y seguridad ocupacional, conformado por funcionarios Ejecutivos y Operativos.

6.2.5. CAPACITACION

a. DESARROLLO PROFESIONAL Y HUMANO

i. Reclutamiento de Personal

La Cooperativa cumple con la reglamentación del proceso de reclutamiento de personal y se enmarca en protocolos de inducción de Personal, enfocados al rol que van a desempeñar los nuevos funcionarios, lo cual le permite seleccionar personas calificadas e idóneas.

Estos protocolos se desarrollan dentro de parámetros y políticas dirigidas a garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

ii. Capacitación

Por otra parte, el área de Recursos Humanos de la Cooperativa tiene un programa que incorpora diferentes modalidades de capacitación, orientado a generar valor en los trabajadores y a garantizar su crecimiento y desempeño, haciendo un acompañamiento continuo al proceso de formación de los funcionarios desde que ingresan a la institución y durante su trayectoria profesional, a través de entrenamientos, formación y actualización continua por medio de cursos, talleres que se ejecutan de manera presencial, interna y externamente.

Durante la gestión 2016 se han destinado un total promedio de 160 horas de capacitación para el personal, siendo equitativa entre el nivel ejecutivo, mandos medios y el personal operativo los más beneficiados con estos cursos.

El cuadro siguiente muestra los resultados alcanzados durante la gestión reportada:

DATOS AL 31 DE DICIEMBRE 2016	NRO. DE PERSONAL	
	EJECUTIVO	OPERATIVO
Número de personal	7	58
Promedio de horas de capacitación	76.8	83.2

iii. Atención con calidad y calidez

En cuanto a la atención con calidad y calidez, enfocada a grupos de personas con discapacidad, la Cooperativa realizó capacitación interna para desarrollar habilidades de trato personalizado y especializado para nuestros funcionarios.

Por otra parte, en atención al compromiso que tiene el Cooperativa para prevenir y evitar incidentes relacionados a corrupción y mal manejo de la información, así como también a la

detección, control y reporte de operaciones relacionadas con la legitimación de ganancias ilícitas y el financiamiento del terrorismo, la Cooperativa ha desarrollado permanentes esfuerzos para promover el comportamiento ético y transparente de sus funcionarios.

Para este cometido, el responsable de la unidad de Cumplimiento recibe capacitación técnica y especializada, con el fin de mantenerse actualizado y desempeñar a cabalidad sus funciones de prevención de los delitos de legitimación de ganancias ilícitas y de financiamiento del terrorismo hacia el interior de la entidad. Los cursos y/o seminarios de capacitación son realizados a nivel interno y externo.

6.2.6. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Todas las personas que deseen ingresar a trabajar en la Cooperativa siguen el mismo proceso de selección e incorporación, donde NO se solicita ni se evalúa requisitos como ser la buena presencia, género, edad, religión, ideología entre otros.

6.2.7. PRIMER EMPLEO EN LA COOPERATIVA

En la Cooperativa el 2016, tuvieron oportunidad de trabajar 7 personas con las características de ser su primer empleo. Por lo que se puede concluir que la Cooperativa brinda oportunidad de trabajo a jóvenes recién egresados y sin experiencia previa.

MI PRIMER EMPLEO
(al 31 de Diciembre de 2016)

CARGO	GENERO	
	2016	
Cajera y Asistencia contable.	4	Mujer
Oficiales de Negocio.	3	Hombre
TOTAL	7	

i. Composición de los órganos de gobierno, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

La cooperativa cuenta con 10 Consejeros desglosados de la siguiente manera:

- Por género : 1 mujeres y 9 hombres
- Por edad : 10 consejeros mayores a 45 años.

6.2.8. DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL

a. DERECHOS HUMANOS

La Cooperativa ha enviado a imprimir volantes con la temática del respeto a los derechos humanos más importantes los que fueron socializados a la comunidad y público en general.

b. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La Cooperativa es una institución comprometida con la comunidad donde desarrolla sus actividades, es así que busca generar valor para la comunidad que lo acoge, por ello tiene como misión institucional contribuir activamente al desarrollo y progreso del país.

Esta contribución se lleva a cabo desde el cumplimiento de su función social orientada a eliminar la pobreza, y desde la acción social, mediante el apoyo institucional y el voluntariado Cooperativo en beneficio de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

6.2.9. DESEMPEÑO DE LA FUNCIÓN SOCIAL

El trabajo de la Cooperativa al desarrollo de la sociedad desde el negocio, se enmarca en el cumplimiento de la función social asignada por la Ley N° 393 de Servicios Financieros a las entidades de intermediación financiera, la misma que expresa en su artículo 4° lo siguiente:

“Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, para lo cual las entidades financieras deben facilitar el acceso universal a los servicios financieros, prestar especial atención a las demandas del sector productivo, sin acceso a vivienda, y de menor desarrollo económico y social del país, que requieren de servicios financieros”.

El cuadro siguientes refleja las acciones y resultados alcanzados durante el período reportado, en el marco de la función social:

ACCIONES	COMUNIDAD	BENEFICIARIOS
1ra Jornadas de Educación Financiera y Responsabilidad Social Empresarial	Ciudad Sucre	Socias y Socios de la Cooperativa, Jóvenes, niños y población en general.
Donación a la Fundación Tréveris	Municipios de Chuquisaca Centro, Padilla, Redención Pampa, Mojocoya, Azurduy, Alcalá, Villa Serrano, El Villar.	Niños con capacidades diferentes
Contrato de Portada en el Calendario Anual y Spots Televisivo de la Cooperativa	Ciudad Sucre y entrega de calendarios y emisión de Spots en todas las agencias.	Niños Artistas pintores de la Plaza 25 de Mayo
Gastos funerarios y asistencia social	Departamento de Chuquisaca con 12 puntos PAF.	Socias y Socios de la Cooperativa
Promoción de derechos humanos y del consumidor financiero en la primera jornada de educación financiera.	Ciudad Sucre	Socias y Socios de la Cooperativa, Jóvenes, niños y población en general.

6.2.10. ENFOQUE SOCIAL

a. VOLUNTARIADO COOPERATIVO

Para la Cooperativa el voluntariado Cooperativo significa cooperar a los socios (as) con capacitación a los prestatarios y público en general con la finalidad de satisfacer sus necesidades económicas aportando al desarrollo personal y de su comunidad. Asimismo se otorga créditos accesibles, oportunos y solidarios, respetando las restricciones crediticias para no dañar el medioambiente. Por esta razón las actividades realizadas de voluntariado Cooperativo, han combinado elementos de acción social y de gestión financiera con recursos humanos capacitados en atención con calidad y calidez, alineados con la cultura y valores del Cooperativismo, nuestra filosofía y Naturaleza.

b. PROVEEDORES

El accionar de la Cooperativa en cuanto a sus proveedores se enmarca en el Código de Conducta de la institución, y tiene como principio el mantener un trato equitativo y relaciones estables y de largo plazo con los proveedores, basado en la calidad, la competencia, la seriedad y la confidencialidad, así como en el cumplimiento contractual y el pago puntual.

De acuerdo a la política interna de la institución para la compra de bienes y servicios, las unidades encargadas realizan las gestiones necesarias, solicitando como mínimo tres cotizaciones a diferentes proveedores.

Por otra parte, la Cooperativa entiende por proveedor local aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional. Asimismo, para la contratación de proveedores la Cooperativa considera principalmente factores de calidad, disponibilidad, precio, garantía y otros. A continuación se presenta un cuadro que resume las principales compras efectuadas durante la gestión 2016:

PROVEEDOR	BIEN O SERVICIO	MONTO	EMPRESA DE NACIONALIDAD
SIATEL SRL	ENLACE OFICINA CENTRAL AGENCIAS	222.000,00	BOLIVIANA
DISUR	MATERIAL DE ESCRITORIO	34.892,00	BOLIVIANA
TSA S.A.	CABLEADO ESTRUCTURADO Y TABLERO ELECTRONICO	218.822,00	BOLIVIANA
HIVAL COMERCIALIZADORES	IMPRESORAS	13.355,00	BOLIVIANA
DICOSYS	DISCOS DUROS – TONERS Y CINTAS	104.350,00	BOLIVIANA
GABA	SERVICIO LIMPIEZA	57.600,00	BOLIVIANA
INDUSTRIAS ZENTENO ROWE	MATERIAL DE PROMOCIÓN	36.650,00	BOLIVIANA
IMAG	MATERIAL PUBLICITARIO – CALENDARIOS	46.800,00	BOLIVIANA
SENT – VIACHI S.A.	COMPRA UPS	98.700,00	BOLIVIANA
JULYOS	COMPRA UNIFORMES PERSONAL	43.000,00	BOLIVIANA
DICOSYS	AIRES ACONDICIONADOS	20.667,00	BOLIVIANA
LA PAPELERA	CARTON CORRUGADO PARA ARCHIVOS	10.900,00	BOLIVIANA
SERVICIOS GENERALES	GENERADOR DE ENERGIA ELECTRICA	81.570,40	BOLIVIANA
NOSIGLIA MOTOR SPORT	COMPRA MOTOCICLETA HONDA	39.525,00	BOLIVIANA
FREDDY FLORENCIO GARZOFINO	PRODUCTOS PARA INCENTIVOS SOCIOS	96.900,00	BOLIVIANA
COMERCIAL MURILLO	PRODUCTOS PARA INCENTIVOS SOCIOS	25.480,00	BOLIVIANA
SANDRA JANCKO BARRON	PRODUCTOS PARA INCENTIVOS SOCIOS	260.000,00	BOLIVIANA
COMERCIAL AY F	PRODUCTOS PARA INCENTIVOS SOCIOS	28.765,20	BOLIVIANA
DICOSYS	COMPRA SERVIDOR	62.500,00	BOLIVIANA
MUEBLERIA METALICOS BOLIVAR	COMPRA GAVETEROS	36.080,64	BOLIVIANA
AXON SA	SOFTWARE BANCARIO	208.800,00	BOLIVIANA
SENT	IMPLEMENTACION SISTEMA VIGILANCIA	143.716,90	BOLIVIANA
HIVAL COMERCIALIZADORES	IMPLEMENTACION PARA ACTIVOS	28.080,00	BOLIVIANA
DICOSYS	COMPRA DE COMPUTADORA	15.590,00	BOLIVIANA

6.2.11. SATISFACCION DEL CLIENTE

a. INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

La Cooperativa reconoce la importancia de que todos cuenten con la capacidad de convertirse en ciudadanos financieros, informados y educados. La inclusión y la educación financiera son caminos sin fin, transitables poco a poco, con grandes esfuerzos y obstáculos pero también con grandes recompensas.

Para promover la inclusión financiera real de la población hemos desarrollado un programa de Educación Financiera permanente, a través de acciones de capacitación, a objeto de introducir y mejorar la comprensión de los aspectos económicos, estimular comportamientos responsables, promover el manejo adecuado del dinero, estimular la toma de decisiones con visión de futuro, y contribuir al desarrollo de la confianza en las entidades financieras.

Por lo expuesto, la cooperativa considera a la educación financiera y Cooperativa como pilar esencial de su estrategia de responsabilidad social empresarial, por ello ejecuta un plan anual, orientado a contribuir a la formación de la población bancarizada y no bancarizada. Este plan contempla los programas de educación financiera que se detallan a continuación:

PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA PROGRAMADA						
Nº	PROGRAMA	ACTIVIDAD	PUBLICO META	OBJETIVO CUANTIFICABLE	ALCANCE DEL PRGRAMA	TEMATICA
1	LEY GENERAL DE COOPERATIVAS (LEY 356) REGALEMTN O DE LA LEY GENERAL DE COOPERATIVAS (D.S. 1995)	TALLER	SOCIOS ACTUALES Y POTENCIALES	100 PERSONAS CAPACITADAS	70%	SNOPTICO DE LA LEY Y SU PROCEDIMIENTO
2	LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS (LEY 393)	CURSO	OSCIOS Y PUBLICO EN GENERAL	100 PERSONAS CAPACITADAS	78%	RESUMEN ESQUEMATICO DE LA LEY CON ENFOQUE A COOPERATIVAS FINANCIERAS

3	ANALISIS E INTERPRETACION DE ESTADOS FINANCIEROS	TALLER	CONSEJEROS, EX CONSEJEROS Y LIDERES COOPERATIVISTAS	30 PERSONAS	88%	PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS, RATIOS Y OTRAS HERRAMIENTAS DE ANALISIS E INTERPRETACION
4	SISTEMAS DE COBRANZA Y RECUPERACION	CURSO	FUNCIONARIOS DEL AREA DE CREDITOS	50 PERSONAS	90%	TECNICAS DE COBRANZA, MEDICION DE LA CARTERA DE MORA EN SUS DIFERENTES ESTACIONES, NORMALIZACION DE CARTERA, INDICADORES DESEABLES
5	RIESGO CREDITICIO Y RIESGO ADICIONAL Y GESTION INTEGRAL DE RIESGOS	CURSO	UNIDAD DE RIESGOS Y FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA	50 PERSONAS	100%	NORMATIVA ESTABLECIDA POR LA ASFI
6	ELABORACION Y GESTION DE PLANES DE CONTINGENCIA (LIQUIDEZ OPERATIVA Y CREDITICIA)	CURSO	UNIDAD DE RIESGOS Y FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA	50 PERSONAS	100%	SEGUN EL CONTENIDO REQUERIDO POR EL SISTEMA DE REGULACION DE LA ASFI
7	DETERMINACION DEL PERFIL DE RIESGO INSTITUCIONAL	CURSO	UNIDAD DE RIESGOS Y FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA	50 PERSONAS	100%	SEGUN RECOPIACION DE NORMAS ASFI
8	DETECCION, CONTROL PREVENCIÓN DE GANANCIAS	TALLER	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO Y FUNCIONARIOS DE	30 PERSONAS	95%	NORMATIVIDAD Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA UIF.

	ILICITAS, FINANCIAMI ENTO AL TERRORISM O, DELITOS PRECEDETNE S Y LAVADO DE ACTIVOS		CAPTACIONES			
9	PROGRAMA DE CAPACITACI ON EN TEMAS ESPECIFICOS FORMULAD OS POR LA UAI - EN 7 ESPECIALIDA DES REQUERIDAS	CURSO	AUDITORIA INTERNA	2 PERSONAS	100%	SEGÚN TEMARIO ESPECIFICADO

En el transcurso del año, la necesidad de capacitación y de actualización sobre todo para nuestro personal, fue encontrando aristas que merecían y necesitaban de una atención adecuada y que permita hacer el trabajo más eficaz; por ello que es que se propusieron y ejecutaron cursos paralelos no figurados en el plan inicial, pero adheridos por la circunstancias y necesidades.

Dichos cursos se detallan a continuación:

PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA					
Nº	PROGRAMA	ACTIVIDAD	PUBLICO META	FECHA	ALCANCE DEL PROGRAMA
1	CAPACITACION EN EL LLENADO DE FORMULARIOS DE CREDITOS PRODUCTIVOS	CURSO TALLER	PERSONAL DE AGENCIA VILLA SERRANO	12/02/2016	95%
2	CAPACITACION EN ACTIVIDADES Y FUNCIONES DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	TALLER	RONALD VIDAL	19/04/2016	100%

3	CAPACITACION EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	CURSO TALLER	ABEL YAPUR	30/04/2016	100%
4	CAPACITACIÓN EN CREDITO PRODUCTIVO Y AGROPECUARIO	TALLER	RAUL ZELAYA - HUGO VARGAS	09/05/2016	100%
5	CAPACITACION EN DERECHO LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL	TALLER	SERAFIN BARRON	24/05/2016	100%
6	CURSO SOBRE SEGURO BANCARIO Y RESPONSABILIDAD CIVIL	CURSO TALLER	SERAFIN BARRON	04/06/2016	100%
7	CURSO SOBRE TEMATICA RELACIONADA A LA UIF	CURSO TALLER	EDGAR JIMENEZ	17/06/2016	100%
8	CAPACITACION SOBRE EL ENTORNO LEGAL Y CONTABLE TRIBUTARIO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO	CURSO TALLER		19/07/2016	100%
9	CAPACITACION EN MATERIA DE RIESGOS	CURSO	ALAN ANDRADE HERRERA	28/07/2016	100%
10	CURSO SOBRE INVESTIGACION FINANCIERA	CURSO TALLER	LENY BARRIENTOS	12/10/2016	100%
11	TALLER SOBRE REVISION DE FILES, FORMULARIOS PCC-01 Y UTILIZACION DE SISTEMA	CURSO TALLER	PERSONAL DE AGENCIAS PROVINCIALES	11/11/2016	90%

6.2.12. DIFUSION TRANSPARENTE DE LA INFORMACION FINANCIERA

El año 2016 la Cooperativa realizó la difusión financiera entregando la memoria anual en forma impresa y digital en el portal de la Cooperativa.

Por otra parte la cooperativa se concentró en difundir la regulación de la ASFI, Derechos del consumidor financiero, Ley de servicios financieros, Ley general de Cooperativas, Conozca los servicios y productos de la Cooperativa, Videos de RSE, a través de distintos canales de comunicación, entre ellos, volantes, impresos, videos transmitidos a través de circuito cerrado de TV y el portal de la Cooperativa.

6.3. SECCION III: IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

6.3.1. POLITICAS MEDIOAMBIENTALES

La Cooperativa aplica políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos, a las líneas de negocio asumiendo el compromiso de desarrollar su actividad Cooperativa preservando el medioambiente y promoviendo iniciativas que apuesten por la protección, la conservación y la recuperación del medioambiente.

Por otro lado la Cooperativa tiene una lista de exclusión de actividades que no financia por su impacto en el medio ambiente y el riesgo social que involucra, como por ejemplo:

- Producción o comercialización de armas, explosivos y municiones.
- Producción o comercialización de material pornográfico
- Producción o comercialización de drogas o estupefacientes
- Explotación sexual y/o trata de personas
- Producción de piratería en general (Incluye CDs, DVDs, libros y otros)
- Salas privadas de exhibición de pornografías
- Bares y cantinas sin licencias ni autorizaciones
- Casas de juego incluye tragamonedas, como actividad principal, sin autorizaciones y/o con incumplimiento a normativa vigente ejemplo estar cerca a de colegios o escuelas.
- Comercialización de artículos robados
- Actividades relacionadas con el maltrato de animales y/o la explotación forestal.
- Comercialización de animales silvestres y/o derivados.
- Otras actividades prohibidas por las leyes del estado.
- No se Financia ninguna actividad que se encuentre al margen de la ley e ingrese al ámbito ilícito

En la etapa de evaluación, el oficial de créditos debe previamente revisar si la solicitud de financiamiento se encuentra en las listas de exclusión de impactos medios y altos, para determinar el nivel de aprobación que le corresponde o si se trata de una operación prohibida.

6.3.2. COMUNICACIÓN RESPONSABLE

La difusión de información de la Cooperativa hacia sus públicos de interés y la comunidad está definida por los siguientes principios:

- **Comunicación libre de estigmas de género.** Se observa que se cumpla el principio de equidad y no promuevan estigmas en cuanto a: Ocupación, posición, educación o dependencia de las mujeres.
- **Comunicación Transparente.** El contenido informativo debe responder a criterios de veracidad y transparencia se incluye en la comunicación aspectos como costos y limitaciones de productos y servicios, cuando existe.
- **Comunicación cercana y de fácil comprensión.** El lenguaje debe ser cercano y amigable, y la información oportuna, considerando las necesidades específicas de los socios, clientes y usuarios.
- **Comunicación relevante.** A través de los medios de comunicación disponible en las oficinas, se introduce información que promueve el desarrollo integral, considerando temáticas sociales y medioambientales.

6.3.3. IMPACTO AMBIENTAL

La Cooperativa es consciente de la importancia de mantener un medioambiente propicio para el futuro, de la protección del equilibrio ecológico y el uso racional de los recursos como acciones vitales para la preservación de la biodiversidad, el agua, la tierra y el aire.

La cooperativa, asume como parte de su cultura interna el respeto por el medioambiente, con el compromiso de articular programas de promoción del cuidado del medioambiente, establecer acciones y procedimientos orientados a la racionalización de consumos, la adecuada gestión de residuos y el cumplimiento de leyes ambientales, así como difundir y promover conductas responsables y respetuosas con el medioambiente, la disminución de la contaminación ambiental y el cambio climático.

Por su propia naturaleza, la actividad de intermediación financiera no genera un impacto negativo significativo en el medioambiente; a pesar de ello la Cooperativa aplica una política de uso eficiente de los recursos y de concientización de los trabajadores y de la comunidad, sobre la responsabilidad de contribuir al cuidado del medioambiente.

Para la gestión 2016 la Cooperativa realizo las siguientes actividades:

Actividades	Población	Beneficio
Entrega de 400 Plantines de Jardín.	Sucre	Preservación del medio ambiente y ornamentación.
Entrega de Bolsas Ecológicas	Sucre	Preservación del medio ambiente.
Socialización y concientización de la preservación del cuidado del medio ambiente	Sucre	Preservación del medio ambiente
Fomento del consumo de productos orgánicos, el pan casero.	Sucre	Población Informada en el stand de la 1ra jornada educativa y financiera.
Instalación de equipos de última generación en el centro de datos de la Cooperativa.	Chuquisaca	Consumo reducido de energía eléctrica.
Selección de papel usado en los basureros de la Cooperativa y bótelas plástico	Sucre	Ciudad limpia con Papel y botellas a la recicladora.

6.4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Cooperativa en la gestión 2016 ha cumplido con todas las leyes y la normativa, aplicables a nuestro objeto. Asimismo como prioridad reconoce y exige a los funcionarios, consejeros y Socios respetar y

promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos, las Leyes el Estatuto de la Cooperativa.

7. CALIFICACION DEL DESEMPEÑO DE RSE

La Cooperativa en cumplimiento a lo establecido en el artículo 8, sección 2, capítulo II, Título I, Libro 10 de la recopilación de Normas para Servicios Financieros ha contratado una empresa especializada para realizar la Calificación del desempeño de Responsabilidad Social Empresarial en nuestra cooperativa.

8. CONCLUSIONES

La Cooperativa, en la gestión 2016 ha interrelacionado eficientemente entre el desempeño social y el buen desempeño financiero de la Cooperativa. Así mismo con la implementación de la Responsabilidad Social empresarial buscamos promover el uso de las “mejores prácticas” para crear valor en los resultados de la Cooperativa, los Socios y Socias, la comunidad y la preservación del medio ambiente.