

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2017

I. 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 2017, mismo que describe los resultados alcanzados por la Cooperativa en la gestión económica, social y medioambiental.

1.1. MARCO NORMATIVO

La base normativa del presente informe, tiene sustento en la identificación de los propósitos relevantes para los principales grupos de interés de la Cooperativa; tomando como marco regulatorio, la normativa vigente en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, así como la sección 2, capítulo II, Título I, Libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), Ley de Servicios Financieros N° 393, Ley General de Cooperativas N° 356, la reglamentación interna y los objetivos estratégicos de RSE establecidos en el Plan Estratégico.

1.2. METODOLOGIA

La metodología utilizada para el presente informe fue 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.

En 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, por RSE, los grupos de interés prioritarios son los Socios, funcionarios, clientes y la comunidad en general.

II. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL PLAN ESTRATÉGICO

En la gestión 2017 se ha incorporado los objetivos de RSE y las metas en la Planificación Estratégica bajo las siguientes particularidades:

2.1. INCORPORACION DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

La Cooperativa adopta los siguientes principios, como base legal de su accionar financiero al servicio de sus socios y consumidores financieros:

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

2.2. 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.

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

La Responsabilidad Social Empresarial es definida como el: “Hacer negocios basados en principios éticos 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

2.4. ALINEACION CON LA MISION Y VISION

La misión y visión definida en el Plan Estratégico institucional Reformulado 2017, 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 de las Socias(os) y Clientes de la Cooperativa con un alto grado de responsabilidad social”

VISIÓN

“Consolidarnos como una Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta líder en el país con servicios financieros eficientes orientados a mejorar la calidad de vida de los Socios(as) y clientes, con calidez y un alto grado de responsabilidad social”.

2.5. REQUISITOS PARA IMPLEMENTAR RSE

La Cooperativa cumplió con los requisitos para implementar RSE de acuerdo a la siguiente relación:

- La Cooperativa garantiza su viabilidad económica con buenas utilidades;
- Mantiene un buen Gobierno Cooperativo;
- Socializa y supervisará el cumplimiento del Código de Ética.
- Cumple sus obligaciones con sus socios.

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

3.1 DERECHOS HUMANOS

Enmarcados tanto por la Constitución Política del Estado como también por la Carta Universal de los Derechos Humanos; la Cooperativa, en estricto apego y cumplimiento a lo estipulado por ambos documentos, sigue un lineamiento de interacción entre la Masa Societaria, los clientes financieros y la comunidad en general en diversas actividades que hacen a la naturaleza misma del Cooperativismo y la Responsabilidad con la Sociedad en su conjunto.

Desde su nacimiento, la Cooperativa asumió principios básicos que tras 53 años de vida mantienen y profesan como una filosofía institucional fuerte; valores y principios que sumados a nuestra constante preocupación por el cumplimiento de las normas, generan lineamientos de mucha ética y compromiso no solo con los socios de nuestra institución, si no con la sociedad en general.

Nuestros valores y principios forjados durante años, arrastran y son de igual forma aplicados a la Gestión de los Recursos Humanos, con los cuales y en marco a un trabajo arduo, se encamina de manera constante en mejorar el clima laboral dando la posibilidad al funcionario a relacionarse con sus superiores, a verter opiniones y a gestionar su trabajo en marco de objetivos institucionales claros; por otro lado, la Cooperativa apropiándose y aplicando su propia filosofía, brinda al personal beneficios, compensaciones y retribuciones y la motivación necesaria para la gestión eficiente del trabajo y del funcionario.

El desempeño de todo el equipo de trabajo, se viene fortaleciendo constantemente con actividades educativas que van a la mejora constante de las habilidades y conocimientos de todos y cada uno de los funcionarios; por otra parte y en estricto apego a la norma, la Institución en el marco de la Educación Financiera, ha generado espacios propicios para dar al Socio, al Cliente financiero, la Comunidad Universitaria y a la sociedad en su conjunto, información relevante sobre el que hacer de las instituciones financieras, funcionamiento y responsabilidades de las mismas.

La Cooperativa en el marco del correcto funcionamiento institucional, tiene entre sus valores y principios el cumplimiento a las obligaciones jurídico legales encaminadas a evitar la participación, tanto de Directivos y funcionarios en hechos de corrupción y/o contravenciones a la norma como también a la ética.

En consecuencia, la Institución, muy respetuosa de los derechos de las personas, fomenta el respeto a la diversidad étnica y la pluriculturalidad, evita actos que vayan a mellar dignidades y establece políticas inclusivas a todos los sectores de nuestra sociedad; 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.

3.2. MEDIOAMBIENTE

Entrando a la nueva era del mundo digital, la Cooperativa, como una estrategia de desarrollo tecnológico y optimización de recursos procedió al desarrollo de aplicativos de ayuda en el trabajo que además en ayuda al medio ambiente supo generar estrategias de reducción del consumo de papelería.

Así mismo, aspectos de concientización para el uso adecuado de los recursos naturales, toman importancia ya que son constantemente publicados en todos y cada uno de los medios por los cuales la Institución difunde la información de sus servicios.

Por otro lado, la institución cree y fortalece el concepto “verde” al efectuar eventos en los cuales se dota a la población de plantines, esto con un propósito de recuperar la devastada vegetación de nuestro departamento.

3.3. 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.

IV. 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 2017 se conformó de la siguiente manera:

Presidente: Prof. Sixto Castillo Estepa

Vicepresidente: Prof. Eliodoro Mamani Mendoza

Secretario: Prof. Arcadio Alberto Azurduy Céspedes.

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

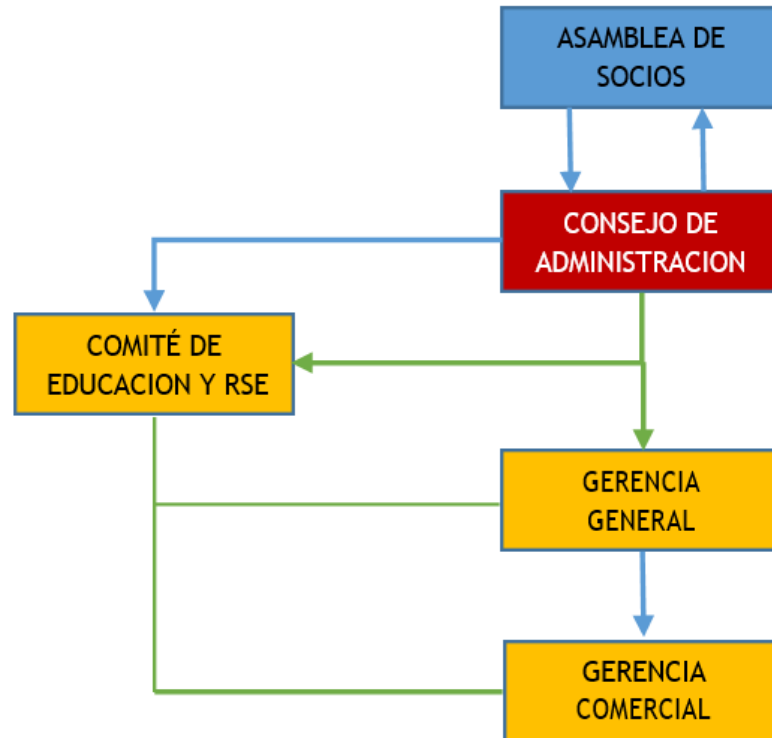
- a) Procura la mejora de la sociedad y su bienestar, como una responsabilidad compartida por todos.
- b) Genera utilidades y empleo, contribuyendo al bienestar y la cohesión social de la sociedad.
- c) Estamos comprometidos con las actuaciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y familiar.

Los resultados de la implementación fueron efectivos bajo tres componentes:

- Área económica
- Área Social
- Área Medio Ambiental

V. 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 2017 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 2017-2019, POA 2017 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:

- a) Reglamento del Comité de Educación y RSE
- b) Políticas y Procedimientos de RSE
- c) Manual y procedimientos de RSE
- d) Plan de RSE
- e) Programa de Educación e Información Financiera
- f) Plan Interno de Capacitación

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

Describimos a continuación la evaluación de la gestión 2017 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. CRECIMIENTO FINANCIERO E INDICADORES

- a) La Cooperativa cuenta con 10 puntos de atención financiera rural, prestando servicios financieros a sectores productivos, con créditos destinados a producción agrícola y ganadera, mejorando así la calidad de vida de los socios productores.
- b) La cartera destinada al sector productivo representa el 5.49% de la cartera total beneficiando al 9% de los prestatarios de la entidad.
- c) La mayor concentración de la cartera se encuentra en el sector de educación con un 48%, seguida por la actividad de ventas al por mayor y menor, y de servicios.
- d) Se creó productos financieros de Ahorro para niños y nuestros adultos mayores con un impacto de 224 niños beneficiados.
- e) El Activo total de la gestión 2017 llegó a Bs. 254.323.715 con un crecimiento del 16.33%
- f) La cartera tuvo un crecimiento en la gestión 2017 de 12.30% respecto a la gestión 2016.
- g) El capital social tuvo un crecimiento en la gestión 2017 de 7.62%. respecto a la gestión 2016.
- h) Los excedentes obtenidos en la gestión alcanzaron la suma de Bs 1.646.722
- i) Índice de mora que se alcanzó al 31 de diciembre de 2017 es de 0,08%
- j) Los depósitos del público crecieron un 14.35%, respecto a la gestión 2016
- k) La Cooperativa se fondea de sus propios socios siendo el resultado en un 80.11%
- l) El CAP al 31 de diciembre de 2017 concluyo en 17,5%.
- m) Al 31 de Diciembre la Cooperativa cuenta con 20.525 socios.

6.2. SECCION II: IMPACTO EN LA SOCIEDAD

6.2.1. GOBIERNO CORPORATIVO

La Cooperativa en la Gestión 2017 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, sin diferenciación de género.

TRABAJADORES Y TRABAJADORAS SEGÚN GÉNERO

Al 31 de diciembre de 2017

	Alta Gerencia		Mandos medios		Niveles Operativos		Total	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Oficina Central y PAF								
Numero	5	2	11	5	33	23	49	30
Porcentaje	71%	29%	59%	31%	59%	41%	62%	38%
						TOTAL GENERAL	79	

- 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 2017 alcanza a Bs. 2.120, que corresponde a 1.06 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, el promedio de edad está 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 determinada al 31 de diciembre de 2017 esta responde a un índice del 2.9%
- 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 representa un índice del 2.1%

6.2.3. TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACION

6.2.3.1. CLIMA LABORAL

Congruentes con la visión y misión de la Cooperativa, y para que se consolide como el mejor lugar de trabajo para los funcionarios, con carácter anual la Cooperativa efectúa evaluaciones del desempeño orientadas a detectar áreas talentos que permitan a los funcionarios potenciarlos logrando indicadores de alto rendimiento y motivación para un buen desempeño laboral.

Fueron evaluadas 70 personas haciendo un total del 89.74% de los funcionarios de la Cooperativa, siendo el restante 10.27 % personal de reciente ingreso.

6.2.3.2. BIENESTAR LABORAL

En busca de un mejor y mayor compromiso laboral de sus funcionarios, la Cooperativa despliega espacios de capacitación por área, actividades de reconocimiento e incentivos a la producción,

específicamente al sector Comercial; al margen de ello ha generado evaluaciones de desempeño y clima laboral que permiten al funcionario desarrollar sus capacidades para ser promovido a nuevos y mejores niveles laborales. Así mismo es importante destacar que en la gestión se ha implementado políticas de control de permanencia en la entidad en los horarios estrictos que establece la ley; este conjunto de estrategias permite fortalecer el sentido de pertenencia del funcionario con la institución y el desarrollo de un mejor clima laboral.

6.2.3.3. 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 generada como un sistema de mejor aplicación y competitividad de los funcionarios respetando sus derechos legales ha logrado funcionarios mejor capacitados y con el potencial suficiente para ser promovidos de acuerdo a las necesidades institucionales; en la gestión se dio una rotación por género: Hombres 13.9%, Mujeres 12.65%.

6.2.3.4. SEGURIDAD OCUPACIONAL

En el período 2017 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.

6.2.4. CAPACITACION

6.2.4.1. DESARROLLO PROFESIONAL Y HUMANO

a) Reclutamiento de Personal

La Cooperativa cumple con la reglamentación del proceso de reclutamiento de personal y se enmarca en protocolos de selección, evaluación e 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, pues al constituirnos en una entidad financiera desplegada en las provincias de Chuquisaca se ha brindado la oportunidad de trabajo a profesionales del área rural.

b) 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 2017 se han destinado un total promedio de 144 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 2017	NRO. DE PERSONAL	
	EJECUTIVO	OPERATIVO
Número de personal	7	68
Promedio de horas de capacitación	144	

c) 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 la 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 a través de procesos recurrente de capacitación con evaluaciones permanentes.

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.

6.2.5. 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.

6.2.6. PRIMER EMPLEO EN LA COOPERATIVA

En la Cooperativa el 2017, 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 2017)

CARGO	GENERO	
	2017	
Cajera y Asistencia contable.	3	Mujer
Oficiales de Negocio.	4	Hombre
TOTAL	7	

- a. 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 : 10 hombres
- Por edad : 10 consejeros mayores a 45 años.

6.2.7. DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL

6.2.7.1. 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 en la II, jornada de Educación Cooperativa, Financiera y de RSE.

6.2.7.2. 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 la acoge, por ello tiene como misión institucional contribuir activamente al desarrollo y progreso del país.

En ese sentido, durante la gestión promovió actividades destinadas a apoyar a sus socios con asistencia social por enfermedad, por gastos funerarios y a los niños de capacidades distintas del área rural en sus diferentes necesidades de salud y convivencia a través del Convenio con la FUNDACIÓN TREVERIS.

En el mes de octubre, respondiendo al compromiso consolidado que se tiene con la Comunidad se llevó adelante las II Jornadas de Educación Cooperativa, Financiera y de Responsabilidad Social, donde apoyados por entidades afines se compartió con la población en su conjunto los beneficios y actividades que la Cooperativa despliega en beneficio de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

6.2.8. PRESENCIA EN LA COMUNIDAD

La Cooperativa ha trabajado en la gestión 2017 con las siguientes comunidades:

COMUNIDAD	ACTIVIDAD
Departamento de Chuquisaca con 12 PAF.	Créditos Productivos, Cajas de Ahorro para niños COOPENIÑOS
Los Cintis, San Lucas, Camargo, Villa Abecia, Las Carreras, Culpina, Villa Charcas e Inca Huasi	Además ,servicio de cobro de energía eléctrica “ENDE”
Ciudad Sucre	Servicio de cobro de C.I. y Licencia de Conducción “SEGIP”
Ciudad Sucre, Padilla y Monteagudo	Servicio de cobro de energía eléctrica “ CESSA”
Departamento de Chuquisaca con 12 PAF.	Giros y Remesas por Money Gran.

Así mismo en estas comunidades se ha procedido a generar espacios de capacitación, se ha socializado productos financieros de ahorro para niños y adultos mayores, otorgación de créditos, y se ha beneficiado a los socios ahorristas con entrega de víveres, sin dejar de lado el apoyo a los niños de capacidades distintas del área rural.

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

ACCIONES	COMUNIDAD	BENEFICIARIOS
2da Jornadas de Educación Cooperativa, Financiera y Responsabilidad Social Empresarial	Ciudad Sucre	Socias y Socios de la Cooperativa, Jóvenes, niños, comunidad universitaria 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
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 segunda jornada de educación Cooperativa, financiera y de RSE.	Ciudad Sucre	Socias y Socios de la Cooperativa, Jóvenes, niños y población en general.

6.2.10. ENFOQUE SOCIAL

6.2.10.1. 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 con tasas únicas de interés, 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.

6.2.10.2. 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.

6.2.11. SATISFACCION DEL CLIENTE

6.2.11.1. INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

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: ASFI PARA SOCIOS Y CLIENTES.

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS PROGRAMADAS POR ACTIVIDAD	NÚMERO DE PERSONAS EFECTIVAMENTE CAPACITADAS	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA
1	Características principales de los Servicios de Intermediación Financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.	Curso taller	Consumidores Financieros	150	126	Nociones Básicas de los servicios Financieros.	Nociones Básicas de los servicios Financieros.
						Usos y Aplicaciones de los servicios financieros.	Usos y Aplicaciones de los servicios financieros.
						Beneficios y riesgos de servicios financieros.	Beneficios y riesgos de servicios financieros.
						Garantías No convencionales.	Garantías No convencionales.
						Seguridad de la Información	Seguridad de la Información
2	Derechos y obligaciones del Consumidor financiero	Curso taller	Consumidores Financieros	150	126	Ley de servicios Financieros N°356	Ley de servicios Financieros N°356
						Recopilación de Normas para Servicios Financieros	Recopilación de Normas para Servicios Financieros
						Intercambio de Ideas y Sugerencias a mejorar en la Cooperativa	Intercambio de Ideas y Sugerencias a mejorar en la Cooperativa
						Garantías No convencionales.	Garantías No convencionales.
						Seguridad de la Información.	Seguridad de la Información.

3	Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia	Curso taller	Consumidores Financieros	150	76	Normativa Vigente sobre el punto de Reclamo	Normativa Vigente sobre el punto de Reclamo
						Mecanismos y formas de respuesta y solución de reclamos	Mecanismos y formas de respuesta y solución de reclamos
4	Cooperativismo en la Actualidad Situación Económica Política y Social	Taller Debate	Consumidores Financieros	150	321	Debate sobre la Situación Económica Política y social	Debate sobre la Situación Económica Política y social
						Análisis económico político y financiero y su repercusión en la Cooperativa	Análisis económico político y financiero y su repercusión en la Cooperativa
						Aportes de la Cooperativa a los socios y clientes financieros	Aportes de la Cooperativa a los socios y clientes financieros
						Rol de la Cooperativa en la sociedad.	Rol de la Cooperativa en la sociedad.
5	Políticas de Gobernabilidad	Curso taller	Consumidores Financieros	150	147	Conocimiento de la Normativa de Gobernabilidad	Conocimiento de la Normativa de Gobernabilidad
						Responsabilidades de Gobernabilidad según la Ley de Servicios Financieros N° 393.	Responsabilidades de Gobernabilidad según la Ley de Servicios Financieros N° 393.
						Responsabilidades de Gobernabilidad según la Ley de Cooperativas N° 356.	Responsabilidades de Gobernabilidad según la Ley de Cooperativas N° 356.
						Causiones de garantía	Causiones de garantía

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 es que se propusieron y ejecutaron cursos paralelos no figurados en el plan inicial, pero adheridos por las circunstancias y necesidades.

Dichos cursos se detallan a continuación:

PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA – VERSIÓN CLIENTE INTERNO						
Nº	PROGRAMA	ACTIVIDAD	PÚBLICO META	OBJETIVO	RESULTADOS ESPERADOS	OBSERVACIONES
1	Normativa de Créditos	Curso	Unidad de Créditos	Actualizar sobre la norma de créditos.	Contar con una Unidad de Créditos actualizados en Normativa.	
2	Riesgo integral para consejeros y funcionarios	Taller	Unidad de Riesgos y Consejeros	Contar con personal de riesgos y consejeros actualizados sobre riesgo integral.	Personal de Riesgos y Consejeros actualizados en cuanto a riesgo integral.	
3	Seguridad física y brigadas de emergencia	Taller	Todo el Personal	Brindar información sobre la necesidad y utilidad en cuanto a brigadas de seguridad física.	Todo el personal conocerá sobre la necesidad y utilidad en cuanto a brigadas de seguridad física.	
4	Fortalecimiento de colocaciones y captaciones	Curso	Unidad de Créditos y Captaciones	Desarrollar habilidades laborales en cuanto a colocaciones y captaciones.	Créditos y Captaciones capacitados en el que hacer de su área.	
5	Manual interno de detección prevención y control de reporte de LGI	Socialización	Todo el Personal	Brindar información adecuada sobre el manual interno del tema a tratar.	Personal con conocimiento adecuado sobre el manual interno tratado.	
6	Plan de contingencia de desastres, asalto y robo	Taller	Todo el Personal	Desarrollar habilidades y conocimientos sobre respuesta ante desastres, asaltos y robos.	Todo el personal con conocimiento sobre desastres, robos y asaltos.	
7	Auditoria de estados financieros enfocado a auditores	Curso	Unidad de Auditoria	Actualizar conocimientos de la Unidad de Auditoria Interna.	Personal Actualizado en la temática.	
8	Planificación estratégica y RSE	Curso	Personal Estratégico y Consejeros	Conocer sobre RSE y Planificación estratégica.	Personal y consejeros con conocimientos adecuados sobre la temática.	
9	Capacitación sobre servicio de atención al cliente	Curso	Todo el Personal	Mejorar habilidades de trato hacia clientes externos.	Personal mas apto para brindar una atención mas efectiva.	Con enfoque a la atención preferente a socios y clientes con capacidades diferentes.
10	Balance social y RSE	Curso	Personal Estratégico y Consejeros	Obtener conocimientos sobre planificación en RSE.	Personal con conocimientos sobre planificación y	

					reportes sobre RSE.	
11	Capacitación sobre gestión integral de riesgos	Curso	Unidad de Riesgos y Consejeros	Desarrollar habilidades en Riesgos.	Personal Actualizado en la temática.	
12	Cooperativismo, gobernabilidad, sanciones y responsabilidades	Curso	Consejeros	Conocer sobre aspectos de Gobernabilidad y las responsabilidades de los Consejeros.	Directivos actualizados en temática de Gobernabilidad y responsabilidades concernientes.	
13	Riesgo integral	Taller	Unidad de Riesgos y Consejeros	Desarrollar habilidades en Riesgos.	Personal Actualizado en la temática.	
14	Curso sobre lenguaje de Señas		Todo el personal	Desarrollar habilidades de comunicación del personal en marco de una mejor atención al cliente externo.	Personal con conocimientos adecuados para el trato y comunicación efectiva con personas con esta discapacidad.	Enfoque a la atención preferente a socios y clientes con capacidades diferentes.
15	Curso sobre seguridad Informática, Hacking Ético y Active Directory	Taller	Unidad de Sistemas	Instruir a los funcionarios del área en técnicas de seguridad informática con enfoque ofensivo.	Contar con una Unidad de Sistemas capaces de resolver conflictos relacionados a la Seguridad Informática.	Ethical Hacking Process, Offensive Security, Administration segura de Active Directory.
16	Curso sobre proyecciones financieras	Curso	Todo el Personal y Consejeros	Brindar conocimientos técnicos sobre proyecciones financieras.	Tener personal y consejeros altamente capacitados en temática relacionada en proyecciones financieras,	
17	Curso de Riesgo de Mercado	Curso	Todo el Personal y Consejeros	Complementar el conocimiento del personal y actualizar el mismo en temática referida a Riesgo de mercado	Personal y Consejeros actualizados en temática de Riesgo de Mercado.	

6.2.12. DIFUSION TRANSPARENTE DE LA INFORMACION FINANCIERA

El año 2017 la Cooperativa realizó difusión financiera entregando la memoria anual en forma impresa y digital en el portal de la Cooperativa.

Por otra parte se difundió temas sobre la regulación de ASFI, Derechos del Consumidor Financiero, Ley de Servicios Financieros 393, Ley General de Cooperativas 356, servicios y productos financieros 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.

Así mismo, concentró a Socios, clientes, usuarios, estudiantes, profesionales y la comunidad en su conjunto en la II JORNADA DE EDUCACION COOPERATIVA, FINANCIERA Y DE

RESPONSABILIDAD SOCIAL, donde desplegó información institucional, normativa, educativa y de RSE.

De igual forma, cumplió durante la gestión la labor de generar espacios de capacitación y cohesión con las Cooperativas hermanas del país, a través de ciclos de conferencias y debate sobre temas financieros, de gobernabilidad y adhesión a la regulación a la Ley 393, buscando la unidad del Sistema Cooperativo bajo un propósito absolutamente sano y de accionar conjunto.

6.3. SECCION III: IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

6.3.1. POLITICAS MEDIOAMBIENTALES

La Cooperativa aplicó políticas importantes para preservar el medioambiente, promoviendo iniciativas que apuesten por la protección, la conservación y la recuperación del medioambiente como ser la otorgación de créditos accesibles a los pobladores del área rural para la producción agrícola y ganadera; en la gestión, tal como se mostró en la II JORNADA DE EDUCACION COOPERATIVA, FINANCIERA Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL en cada una de las Agencias Financieras provinciales se otorgaron créditos a socios productores que apoyaron la producción de uva, hortalizas, miel, leche, con productos naturales en beneficio del medioambiente.

En ese mismo sentido, se regalaron más de 500 plantines a la población en su conjunto para cumplir con el propósito de cuidar el ecosistema, a través de los diferentes stand de la II JORNADA DE EDUCACION COOPERATIVA, FINANCIERA Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, donde con juegos didácticos se enseñó a niños, jóvenes y adultos sobre la importancia de cuidar el medio ambiente.

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:

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.

De igual forma, en la gestión se ha promovido videos que expresan valores humanos de convivencia, como la honestidad, solidaridad, respeto, generosidad buscando un cambio de mentalidad en la comunidad para generar en los jóvenes un concepto sano en su accionar diario bajo principios y valores.

La gestión se caracterizó por una profunda inclinación a generar en los jóvenes la necesidad de vivir bien con valores, educación, respeto al derecho ajeno, solidaridad, responsabilidad, honestidad, integridad para formar futuros líderes financieros capaces de construir una sociedad de valor.

6.3.3. IMPACTO AMBIENTAL

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, además establece acciones y procedimientos orientados a la racionalización de consumo, la adecuada gestión de residuos y el cumplimiento de leyes ambientales, así como difundir y promover conductas responsables y respetuosas con el medio ambiente, la disminución de la contaminación ambiental y el cambio climático con volantes informativos.

Para la gestión 2017 la Cooperativa realizó las siguientes actividades:

Actividad	Población	Beneficio
Entrega de 500 Plantines de Jardín y arboles frutales.	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 derivados de la miel de abeja.	Sucre	Población Informada en el stand de la 2da 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 bótellas plástico	Sucre	Ciudad limpia con Papel y botellas a la recicladora.

6.4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Cooperativa en la gestión 2017 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.

VII. CONCLUSIONES

La Cooperativa, en la gestión 2017 ha desplegado acciones y estrategias orientadas a fortalecer la interrelación eficientemente entre el desempeño social y el buen desempeño financiero. Así mismo con 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.