



# Informe de Responsabilidad Social Empresarial

# GESTIÓN 2020

El Torno, Santa Cruz – Bolivia  
Junio - 2020

# INDICE

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

|             | CONTENIDO  | Pág. |
|-------------|--|------|
| <b>I.</b>   | <b>INTRODUCCIÓN</b>  | 2    |
| 1.1.        | Normativa  | 2    |
| 1.2.        | Metodología  | 2    |
| 1.3.        | Alcance de la RSE  | 2    |
| 1.4.        | Grupos de Interés  | 3    |
| 1.5.        | Grupos de Interés Prioritarios   | 3    |
| <b>II.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>                                  | 3    |
| 2.1.        | Incorporación de los Valores Institucionales   | 3    |
| 2.2.        | Principios   | 3    |
| 2.3.        | Valores  | 4    |
| 2.4.        | Alineación con la Misión y Visión  | 5    |
| <b>III.</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>    | 5    |
| 3.1.        | Derechos Humanos   | 5    |
| 3.2.        | Medioambiente  | 6    |
| 3.3.        | Respeto a Las Partes Interesadas   | 6    |
| <b>IV.</b>  | <b>RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.</b>     | 6    |
| <b>V.</b>   | <b>IMPLEMENTACION DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA</b>      | 7    |
| <b>VI.</b>  | <b>DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b> | 7    |
| 6.1.        | Área: Gobierno Corporativo   | 7    |
| 6.2.        | Área: Remuneración y Brecha Salarial   | 7    |
| 6.3.        | Área: Presencia En La Comunidad  | 8    |
| 6.4.        | Área: Trabajo Digno y No Discriminación  | 9    |
| 6.5.        | Área: Capacitación   | 10   |
| 6.6.        | Área: Diversidad E Igualdad De Oportunidades   | 11   |
| 6.7.        | Área: Derechos Humanos Y Compromiso Social   | 11   |
| 6.8.        | Área: Enfoque Social   | 12   |
| 6.9.        | Área: Satisfacción Del Cliente   | 12   |
| 6.10.       | Conciencia Ambiental   | 13   |
| 6.11.       | Área: Cumplimiento Normativo   | 11   |
| <b>VII.</b> | <b>DESEMPEÑO ECONOMICO</b>   | 14   |
| 7.1.        | Crédito  | 14   |
| 7.2.        | Composición de la Cartera  | 14   |
| 7.3.        | Ahorro   | 15   |
| 7.4.        | Crecimiento Financiero e Indicadores   | 16   |

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2020

### VIII. INTRODUCCIÓN

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (**RSE**), reporta el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Progreso R.L. ubicada en el departamento de Santa Cruz, en materia de responsabilidad social empresarial, en el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2020.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Progreso” R.L., con domicilio legal en el Municipio de El Torno de la Provincia Andrés Báñez del Departamento de Santa Cruz, es una asociación económica y social de responsabilidad limitada, de fondo social variable y de número de socios ilimitado, constituida como Sociedad Cooperativa e inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas con el No. 01121 y obtuvo su personería jurídica mediante resolución No. 01165 del 13 de septiembre de 1971 emitida por el entonces Instituto Nacional de Cooperativas (INALCO). Cuenta con Licencia de Funcionamiento Nro. 09/2017 otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

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 2019.

#### 8.1. NORMATIVA

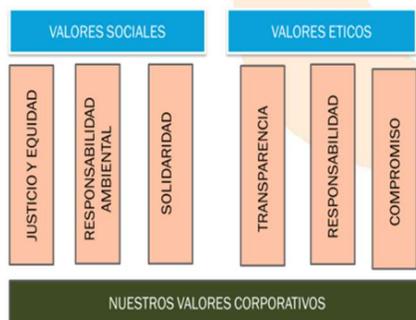
La información contenida en el presente informe, ha sido elaborada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de la Cooperativa; para ello se ha tomado como marco la normativa vigente en la Ley Nº 393 de Servicios Financieros, así como la sección 5, capítulo II, Título I, libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros RNSF, la reglamentación interna y los objetivos estratégicos de RSE.

#### 8.2. METODOLOGIA

Este documento fue estructurado en base a la metodología de compilación, verificación y expresión de la Norma ISO 26.000, que es una herramienta reconocida internacionalmente para este tipo de reportes.

#### 8.3. ALCANCE DE LA RSE

El alcance de la RSE se enfoca a los grupos de interés priorizados para los que se han definido los siguientes valores sociales y éticos con lo que la Cooperativa ha trabajado en la gestión 2020.



#### 8.4. GRUPOS DE INTERES

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.

#### 8.5. GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS

En el marco del giro del negocio de la Cooperativa, ésta 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, pero le da especial atención con programas específicos a grupos de interés prioritarios. Es así que los grupos de interés prioritarios definidos por la Cooperativa son los **Socios, funcionarios, clientes y la comunidad.**



### IX. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

En la gestión 2020 se ha incorporado los objetivos de RSE y las metas en la Planificación estratégica bajo las siguientes particularidades:

#### 9.1. INCORPORACION DE LOS VALORES INSTITUCIONALES

Con el objeto de orientar su correcto accionar, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Progreso" R.L., ha adoptado como normas institucionales los siguientes principios y valores:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Progreso" R.L., desde su fundación cuenta con Principios y Valores que deben ser cumplidas en el transcurso de su vida institucional estos son:

#### 4.2. PRINCIPIOS

- a. Servicio de alta calidad y atención personalizada, cordial, ágil y profesional.
- b. La relación justa de la Cooperativa con sus empleados que se constituya en una ventaja competitiva.
- c. Promoción de la cooperación económica hacia sus socios a través de la acción cooperativa y las operaciones permitidas por Ley.
- d. Mantener sistemas de comunicación e información actualizadas.
- e. Motivar la participación de los niveles jerárquicos y funcionales en la toma de decisiones, como un estilo de gestión.
- f. Aprobar Políticas de Crédito minimizando los riesgos y en función a las necesidades de su mercado objetivo.

### 4.3. VALORES

Los valores Éticos propician el buen comportamiento y moral de los actores, siendo los más importantes de la cooperativa los siguientes:

**Lealtad:** Consiste en actuar de buena fe, lo cual significa, el mantener un carácter de conducta ético tanto en lo profesional, laboral, administrativo y en lo personal.

**Transparencia:** Intermediar recursos financieros suficientes para ser puestos a disposición de todos los socios que cumplan con las políticas institucionales y mantener permanentemente informado a los socios de todo lo que acontece en el interior de la Cooperativa.

**Honestidad:** realización de sus actividades y operaciones con absoluta transparencia y seguridad.

**Política proactiva de comunicación:** Mantener permanentemente informado al Socio a través de la Memoria Anual, Informes de Auditoría Externa, boletines informativos, campañas publicitarias, etc.

**Responsabilidad Social:** Fortalecimiento institucional de tal manera que los servicios financieros lleguen al Socio, y Usuario final, constituyéndose en un apoyo social para mejorar la calidad de vida de las personas.

**Institucionalidad:** Acatamiento riguroso de la normativa, tanto interna como externa.

**Cultura social:** Fomentar y promover el ahorro familiar en toda la sociedad a través de campañas publicitarias permanentes.

#### 4.3.1. VALORES INSTITUCIONALES

Por otra parte, la Cooperativa cuenta con valores Institucionales establecidos en el artículo 7 de la Ley General de Cooperativas los cuales son los siguientes:

**Ayuda Mutua:** Se entiende por Ayuda Mutua a la reciprocidad que debe existir entre el Socio y su Cooperativa. La Cooperativa con el apoyo económico y sus servicios al socio y éste con su fidelidad hacia su Institución.

**Complementariedad:** Los socios y socias se complementan con la comunidad, la sociedad y las partes interesadas, cuidando que la cooperativa bríndelos mejores servicios financieros.

**Honestidad:** Los funcionarios y consejeros de la Cooperativa trabajan con honestidad por el bien común de sus socios y la comunidad.

**Transparencia:** Permanentemente la cooperativa realiza informes a los socios en forma anual, y en forma trimestral a los consejeros o cuando así lo requiera cualquier socio solicitando la información por medio del Consejo de Vigilancia.

**Responsabilidad:** en todas las relaciones humanas, existen vínculos que unen a las personas e instituciones creando obligaciones, deberes y responsabilidades entre ambas partes. Consecuentemente, la responsabilidad tanto de la Cooperativa como de sus Socios, está en el cumplimiento de las obligaciones contraídas desde el momento en que el socio firma un pacto social a través de la suscripción de un Certificado de Aportación.

**Participación Equitativa:** la forma más transparente de participación equitativa de sus asociados y de los consejeros en Asambleas Generales Ordinarias y Extraordinarias.

#### 4.3.2. VALORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los valores de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) más importantes de la cooperativa son los siguientes:

**Rendición de Cuentas:** Se entiende por realizar anualmente la presentación del desempeño de la Cooperativa a la Sociedad.

**Transparencia:** en todas las operaciones existentes en la Cooperativa.

**Respeto a los derechos fundamentales:** establecidos en la constitución del Estado Plurinacional y nuestros códigos internos.

#### **9.4. ALINEACION CON LA MISION Y VISION**

La misión y visión alineada al Plan Estratégico institucional 2020, también es la parte fundamental del presente Informe de RSE siendo la siguiente:

##### **9.4.1. MISIÓN**

Se ha adoptado la siguiente Misión:

“Somos una Institución que brinda servicios financieros con calidad, Calidez y eficiencia, satisfaciendo las necesidades y emprendimientos de todos nuestros socios y clientes, con Responsabilidad Social.”

##### **9.4.2. VISIÓN**

Se convalidó la siguiente Visión:

Ser la Institución líder en la atención a nuestros socios y clientes, brindando servicios competitivos con seguridad y solvencia en el mercado financiero con Responsabilidad Social.

##### **9.4.3. ESTRATEGIA EMPRESARIAL**

- a) **Objetivos estratégico general:** Para la gestión 2020 la Cooperativa utilizo la estrategia de Aumentar el valor económico y valor social generado rentabilidad para la Cooperativa y para el Socio. Aspecto cumplido por haber obtenido una utilidad de Bs 923.757.-
- b) **Objetivos estratégicos específicos:** Asimismo se han cumplido los siguientes objetivos estratégicos específicos de riesgos:
  - a. Incrementar el Valor Económico.
  - b. Incrementar la Eficiencia.
  - c. Promover la Inclusión Financiera para crear Valor Social.
  - d. Generar Valor promoviendo servicios para el Socio.
  - e. Mejorar la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

#### **X. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

##### **10.1. 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 el respeto a los derechos fundamentales establecidos en la constitución del Estado Plurinacional y nuestros códigos internos.

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 No. 223 para Personas con Discapacidad y a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General No. 369 de las Personas Adultas Mayores.

La Cooperativa ha determinado el establecimiento de políticas contra el racismo y discriminación, en el marco de lo dispuesto en la Ley No. 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 No. 348 integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

## **10.2. 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.

## **10.3. 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.

## **XI. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

La Cooperativa ha implementado sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través del Comité de Educación, Previsión y Asistencia Social y RSE, quien ha realizado la ejecución del Plan de Responsabilidad Social Empresarial en un 89%, en la Gestión 2020. El comité fue conformado de la siguiente manera:

Presidente: Prof. Leoncio Carballo Céspedes

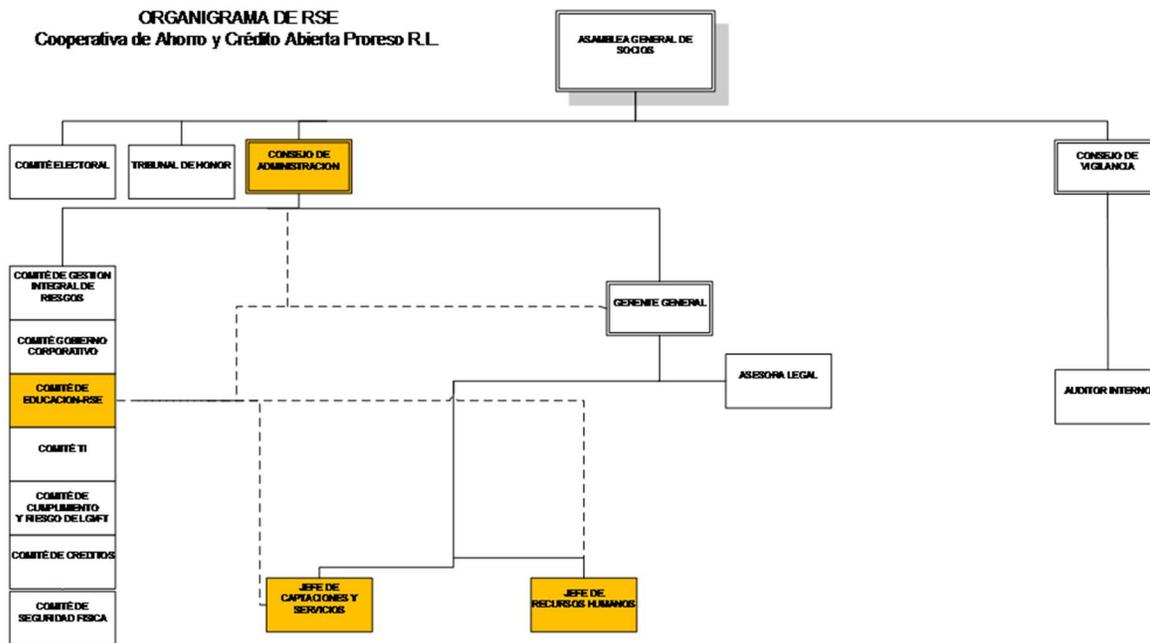
Vicepresidente: Giovanna Estrada Álvarez

Secretario: Roly Febrero Calderón

El Comité se ha reunido y sesionado una vez cada bimestre haciendo un total de 6 reuniones de trabajo, utilizando los siguientes documentos: Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2020, Presupuestos, Programa de Educación Financiera, Programa de difusión de educación financiera, asimismo se ha coordinado permanentemente con el Consejo de Administración su ejecución y control.

## XII. 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 2020 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.

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

Describimos a continuación la evaluación de la gestión 2020 referente al cumplimiento de los lineamientos de RSE de acuerdo a la siguiente estructura:

### 13.1. AREA: GOBIERNO CORPORATIVO

La Cooperativa en la Gestión 2020 ha realizado sus actividades con bastante coordinación entre los Consejeros de Gobierno Corporativo, asimismo los Consejeros recibieron cursos de: Funciones y Responsabilidades de Consejeros; Ley de Cooperativas y Servicios Financieros; Análisis de los EE.FF. e Indicadores Financieros; Gestión de Riesgo Integral; Prevención de Lavado de Dinero; Cooperativismo y Gobernabilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito; Formación de Líderes Cooperativistas, estos temas apoyaron a desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de Gobierno Corporativo.

### 13.2. AREA: 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 siendo el 53% de Hombres y el 47% mujeres en todo el personal. 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 2020**

|                       | Ejecutivos           |     | Operativos |     | Total      |     |
|-----------------------|----------------------|-----|------------|-----|------------|-----|
|                       | H                    | M   | H          | M   | H          | M   |
| Oficina Central y PAF |                      |     |            |     |            |     |
| Numero                | 14                   | 4   | 59         | 60  | 73         | 64  |
| Porcentaje            | 78%                  | 22% | 50%        | 50% | 53%        | 47% |
|                       | <b>TOTAL GENERAL</b> |     |            |     | <b>137</b> |     |

- Haber básico:** La Relación del haber básico pagado por la Cooperativa a diciembre de 2020 alcanza a Bs. 2122.-, similar al 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 26 y 35 años con 71 funcionarios.
- 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 2020 un índice del 36,34%
- 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 1,53%

**13.3. AREA: PRESENCIA EN LA COMUNIDAD**

La Cooperativa ha trabajado en la gestión 2020 con las siguientes comunidades:

| COMUNIDAD   | ACTIVIDAD  |
|---|--|
| Comunidad el Torno  | Participación con trípticos para la socialización uso recurso del Agua y consumo en energía eléctrica.   |
| Población en General  | Capacitación a la comunidad con el curso taller de: (Ten cuidado con los billetes falsos te ayudamos a reconocerlos)   |
| Consejeros  | Funciones y Responsabilidades de consejeros; Ley de Cooperativas y Servicios Financieros; Análisis de los EE.FF. e Indicadores Financieros; Gestión de Riesgo Integral; Prevención de Lavado de Dinero; Cooperativismo y Gobernabilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito; Formación de Líderes Cooperativistas. |
| Club de Ciclismo Vida Feliz y Centro de Ancianos Vida Feliz | Participación en desafío 1ra. Versión rally El Torno, modalidad bici montaña.  |

|   |   |
|---|---|
| Salud (Población en General y funcionarios) | Participación con medidas de bioseguridad en prevención al covid-19, en Oficina Central y Agencias, Entrega de barbijos, desinfección con alcohol en gel y líquido a funcionarios y consumidores financieros. |
|---|---|

La Proporción de gastos en proveedores nacionales es de BS. 448,833. - en principales áreas de operación respecto al Total de Gastos de Administración.

### 13.4. AREA: TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACION

#### 13.4.1. 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 trabajadores, 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 el 100% del total de funcionarios.

#### 13.4.2. 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 al Reglamento Interno.

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "PROGRESO" R.L.<br>GESTION 2020 |              |
|---|--------------|
| DETALLE   | GESTION 2020 |
| No Trabajadores al 02/01/2020   | 139          |
| Admisiones  | 10           |
| Retiro voluntario   | 12           |
| Retirados   | 0            |
| Trabajadores al final   | 137          |
| <b>Indice rotacion</b>  | -1.45%       |
| Indice de rotacion efectiva   | 15.94%       |
| Primer empleo   | 2            |
| Practicantes  | 5            |
| Indice Primer empleo  | 1.46%        |
| Indice Practicantes y/o pasantias                                       | 3.65%        |
| Trabajadoras mujeres  | 64           |
| % de mujeres trabajadoras   | 46%          |
| Total Ejecutivos  | 18           |
| Mujeres Ejecutivas  | 4            |
| % de mujeres ejecutivas   | 22%          |

### 13.4.3. SEGURIDAD OCUPACIONAL

En el período 2020 no se registraron accidentes con lesiones graves y semi graves, y tampoco se han reportado enfermedades profesionales.

La Cooperativa trabajo en los aspectos de seguridad y salud, reflejando 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.

### 13.5. AREA: CAPACITACION

#### 13.5.1. CAMPAÑA PRIMEROS AUXILIOS

La Cooperativa cuenta con botiquines de primeros auxilios en la oficina Central y Agencias, para mejorar la capacidad de respuesta de los funcionarios ante accidentes o hechos fortuitos, de tal manera que sean capaces de proteger, socorrer y prestar asistencia médica básica de manera eficiente y oportuna, cuando y donde se requiera. El personal responsable de los mismos está encargado del mantenimiento y provisión de insumos.

#### 13.5.2. 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 inducción de Personal, enfocados al rol que van a desempeñar los nuevos funcionarios, lo cual le permite seleccionar personas calificadas e idóneas.

##### 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, por medio de cursos, talleres que se ejecutan de manera presencial, interna y externamente.

Durante la gestión 2020 se han destinado un total promedio de 28,00 horas de capacitación para el personal, siendo los 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 2020     | NRO. DE PERSONAL |           |
|-----------------------------------|------------------|-----------|
|                                   | EJECUTIVO        | OPERATIVO |
| Número de personal                | 18               | 119       |
| Promedio de horas de capacitación | 25               | 31        |

**c) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.**

El porcentaje de funcionarios evaluados en la gestión 2020 es de 100%.

**d) 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.

**13.6. AREA: 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 son: buena presencia, género, edad, religión, ideología entre otros.

En la cooperativa el 2020, tuvieron oportunidad de trabajar 10 personas en edad dentro de, 18 a 25 años ingresaron a trabajar 4 funcionarios, de 26 a 49 años ingresaron 5 funcionarios, y de 50 adelante ingresaron 1 funcionarios; por género 6 hombres y 4 mujeres, de las cuales solo un 20% actualmente continúan desempeñando sus funciones. Por lo que se puede concluir que la Cooperativa brinda oportunidad de trabajo e igualdad de oportunidades a jóvenes profesionales.

**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 14 consejeros de administración y vigilancia desglosados de la siguiente manera: Por genero= 4 mujeres y 10 hombres, por edad= 8 consejeros entre 36 y 50 años y 6 consejeros mayor a 50 años.

**b) Relación entre salario mínimo de hombres con respecto a mujeres**

| PERSONAL OPERATIVO   | RELACION | PERSONAL EJECUTIVO   | RELACION |
|----------------------|----------|----------------------|----------|
| TOTAL GANADO HOMBRES | 6.210.-  | TOTAL GANADO HOMBRES | 13.867.- |
| TOTAL GANADO MUJERES | 4.482.-  | TOTAL GANADO MUJERES | 12.133.- |
| PORCENTAJE SUPERIOR  | 139%     | PORCENTAJE INFERIOR  | 114%     |

Como se observa que el salario de un funcionario de nivel ejecutivo hombre gana más en 14,29% que el de una mujer y el salario de un funcionario de nivel operativo hombre gana más en 38,55% que el de una mujer, lo que establece una equidad en los pagos de salarios.

**13.7. AREA: DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL**

**13.7.1. DERECHOS HUMANOS**

La Cooperativa respeta los principios de derechos humanos más importantes establecidas en la constitución política del estado plurinacional.

**13.7.2. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD**

El 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.

## **13.8. AREA: ENFOQUE SOCIAL**

### **13.8.1. VOLUNTARIADO COOPERATIVO**

Para la Cooperativa el voluntariado Cooperativo significa cooperar a los asociados 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.

### **13.8.2. PROVEEDORES**

El accionar del 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 el Cooperativa considera principalmente factores de calidad, disponibilidad, precio, garantía y otros.

## **13.9. AREA: SATISFACCION DEL CLIENTE**

### **13.9.1. 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:

## CUADRO DE EDUCACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

| Nº | NOMBRE DEL PROYECTO  | ACTIVIDAD          | BENEFICIARIOS PROGRAMADOS  |  | BENEFICIARIOS EJECUTADOS   |  | METODOLOGÍA PROGRAMADA                 | METODOLOGÍA APLICADA                   | TEMÁTICA PROGRAMADA   |
|----|--|--------------------|--|--|--|--|--|--|---|
|    |  |                    | CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)   | CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS) | CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)   | CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS) |  |  |   |
| 1  | Riesgo de Lavado de Dinero UIF   | Seminario - Taller | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 80                                     | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 132                                    | Participativo, interactivo e inclusivo | Participativo, interactivo e inclusivo | ¿Porque se lavan Activos?<br>¿Qué es el lavado de activos? Desde el punto criminológico Obtención, Adquisición o Recolección<br>Parasos cibernéticos y fiscales<br>¿Qué es una tipología de lavado de activos?<br>Tráfico físico de divisas |
| 2  | Infórmate cuales son tus derechos y obligaciones como consumidor financiero y los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia. Y también cuales son tus derechos y obligaciones asociados a nuestros productos y servicios financieros que ofrecemos.<br>¿Que son las garantías no convencionales y como donde se las aplica? | Curso Taller       | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 100                                    | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 332                                    | Participativo, interactivo e inclusivo | Participativo, interactivo e inclusivo | Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero<br>Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia (PR)<br>Derechos y Obligaciones relacionados a los productos y servicios.   |
| 3  | ¿Qué es un cliente CPOP?<br>Costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros.   | Curso Taller       | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 80                                     | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 497                                    | Participativo, interactivo e inclusivo | Participativo, interactivo e inclusivo | ¿Qué es, como y que tipo de garantías no convencionales existen?<br>¿Qué es un cliente CPOP?<br>Costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros.  |
| 4  | Como funciona el sistema financiero nacional, ASFI y el carácter de la normativa, los productos financieros sus beneficios y riesgos que representan su contratación y Servicios Financieros Complementarios.  | Curso Taller       | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 150                                    | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 490                                    | Participativo, interactivo e inclusivo | Participativo, interactivo e inclusivo | ¿Qué es el sistema financiero?<br>¿Quiénes forman el sistema financiero?<br>¿Qué es ASFI?<br>Rol y funcionamiento   |
| 5  | Uso y conveniencia, medidas de seguridad en el uso de transacciones electrónicas.  | Curso Taller       | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 75                                     | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 686                                    | Participativo, interactivo e inclusivo | Participativo, interactivo e inclusivo | ¿Qué son las TE?<br>¿Cuáles son y como funcionan las transacciones electrónicas financieras   |
| 6  | Tu Guía de educación financiera conoce las características de los servicios que ofrecemos, usos, aplicaciones, beneficios, riesgos, que representan su contratación  | Curso Taller       | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 200                                    | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 405                                    | Participativo, interactivo e inclusivo | Participativo, interactivo e inclusivo | Ahorro, presupuesto, créditos, Gc, productos financieros características de sus usos.   |
| 7  | Ten cuidado con los billetes falsos te ayudamos a reconocerlos   | Curso Taller       | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 80                                     | Consumidores Financieros, Personas con Discapacidad, Estudiantes y Público en general. | 807                                    | Participativo, interactivo e inclusivo | Participativo, interactivo e inclusivo | Medidas de seguridad de las dos familias de billetes de Bolivia   |

### 13.9.2. DIFUSION DE LA INFORMACION FINANCIERA

El año 2020 la Cooperativa realizó la difusión financiera entregando la memoria anual en forma impresa a todos los socios de la entidad.

Por otra parte, la cooperativa se concentró en difundir 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.

### 13.10. CONCIENCIA AMBIENTAL

#### 13.10.1. POLITICAS MEDIOAMBIENTALES

La Cooperativa aplico 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.

En este sentido la Cooperativa tiene una lista de exclusión de actividades que no financia por su impacto en el medio ambiente:

1. Producción o comercialización de armas, explosivos y municiones.
2. Producción o comercialización de material pornográfico
3. Producción o comercialización de drogas o estupefacientes

4. Explotación sexual y/o trata de personas
5. Producción de piratería en general (Incluye CDs, DVDs, libros y otros)
6. Salas privadas de exhibición de pornografías
7. Bares y cantinas sin licencias ni autorizaciones
8. 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.
9. Comercialización de artículos robados.

### 13.10.2. 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.

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.

### 13.11. AREA: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La Cooperativa en la gestión 2020 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.

#### 13.11.1. 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.

## XIV. DESEMPEÑO ECONOMICO

### 14.1. CREDITO

La cooperativa del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020 ha otorgado créditos a 3.840 asociados y asociadas, con un saldo promedio de crédito de Bs. 62.039.- con una disminución de la cartera vigente de un 0.09%.

### 14.2. COMPOSICION DE LA CARTERA

#### 1. Distribución de la cartera por tipo de crédito

| RUBROS                 | 31/12/2020 - T/C 6.86 |        |                |        |
|------------------------|-----------------------|--------|----------------|--------|
|                        | NUMERO                | %      | MONTO          | %      |
| <b>TIPO DE CRÉDITO</b> |                       |        |                |        |
| Vivienda               | 153                   | 3.98%  | 13,038,477.18  | 5.47%  |
| Microcrédito           | 1583                  | 41.22% | 131,230,556.13 | 55.09% |
| Consumo                | 2103                  | 54.77% | 93,748,306.54  | 39.35% |
| Empresarial            | 0                     | 0.00%  | 0.00           | 0.00%  |
| PyME                   | 1                     | 0.03%  | 211,174.61     | 0.09%  |

## 2. Distribución de la cartera por Moneda

| RUBROS                    | 31/12/2020 - T/C 6.86 |        |                |        |
|---------------------------|-----------------------|--------|----------------|--------|
|                           | NUMERO                | %      | MONTO          | %      |
| <b>MONEDA DEL CRÉDITO</b> |                       |        |                |        |
| Moneda Nacional (Bs)      | 3797                  | 98.88% | 233,447,436.78 | 97.99% |
| Moneda Extranjera (US\$)  | 43                    | 1.12%  | 4,781,077.69   | 2.01%  |
| Bs C.M.V.                 | 0                     | 0.00%  | 0.00           | 0.00%  |
| U.F.V.                    | 0                     | 0.00%  | 0.00           | 0.00%  |

## 3. Distribución de la cartera por Concentración

| RUBROS                          | 31/12/2020 - T/C 6.86 |        |               |        |
|---------------------------------|-----------------------|--------|---------------|--------|
|                                 | NUMERO                | %      | MONTO         | %      |
| <b>SALDO DEL CRÉDITO</b>        |                       |        |               |        |
| <= US\$ 100.00                  | 8                     | 0.21%  | 3,711.89      | 0.00%  |
| US\$ 100.01 - US\$ 300.00       | 47                    | 1.22%  | 73,728.29     | 0.03%  |
| US\$ 300.01 - US\$ 500.00       | 48                    | 1.25%  | 135,678.30    | 0.06%  |
| US\$ 500.01 - US\$ 1,000.00     | 203                   | 5.29%  | 1,044,365.18  | 0.44%  |
| US\$ 1,000.01 - US\$ 5,000.00   | 1641                  | 42.73% | 33,251,854.63 | 13.96% |
| US\$ 5,000.01 - US\$ 10,000.00  | 1224                  | 31.88% | 61,852,416.48 | 25.96% |
| US\$ 10,000.01 - US\$ 30,000.00 | 452                   | 11.77% | 52,114,672.63 | 21.88% |
| >= US\$ 30,000.01               | 217                   | 5.65%  | 89,752,087.07 | 37.67% |

## 4. Distribución por plazo

| RUBROS                  | 31/12/2020 - T/C 6.86 |        |                |        |
|-------------------------|-----------------------|--------|----------------|--------|
|                         | NUMERO                | %      | MONTO          | %      |
| <b>PLAZO CONTRATADO</b> |                       |        |                |        |
| <= 12 Meses             | 17                    | 0.44%  | 80,220.33      | 0.03%  |
| 13 Meses - 36 Meses     | 473                   | 12.32% | 6,016,184.48   | 2.53%  |
| 37 Meses - 60 Meses     | 1552                  | 40.42% | 55,270,734.23  | 23.20% |
| >= 61 Meses             | 1798                  | 46.82% | 176,861,375.43 | 74.24% |

### 14.3. AHORRO

La Cooperativa cuenta con 38.802 depositantes entre clientes y asociados, monto que se mantiene estable en el último trienio, medido por captaciones en caja de ahorro y DPF. Contamos con clientela meta definida y conocimientos del perfil del cliente.

| RUBROS                 | 31/12/2019 - T/C 6.86 |        |               |        |
|------------------------|-----------------------|--------|---------------|--------|
|                        | NUMERO                | %      | MONTO         | %      |
| <b>TIPO DE CLIENTE</b> |                       |        |               |        |
| Socios                 | 38188                 | 98.42% | 85,153,266.54 | 99.99% |
| Clientes               | 614                   | 1.58%  | 11,849.31     | 0.01%  |

#### **14.4. CRECIMIENTO FINANCIERO E INDICADORES**

- a) Los excedentes obtenidos en la gestión alcanzaron la suma de Bs 923.757.-
- b) El Total Activo tuvo una disminución en la gestión 2020 a Bs 302.880.023.- de Bs 303.184.497.- respecto a la gestión 2019.
- c) El capital social tuvo una disminución en la gestión 2020 a Bs 18.305.400.- de Bs 18.802.100.- respecto a la gestión 2019.
- d) La cartera neta tuvo una disminución en la gestión 2020 a Bs 239.071.867.- de Bs 241.809.595.- respecto a la gestión 2019.
- e) Índice de mora que se alcanzó al 31 de diciembre de 2020 es de 3,79%
- f) La Estructura del activo se encuentra en un porcentaje del 78,93% (Cartera neta/Total Activos)
- g) La cooperativa cuenta con buena liquidez concluyendo con un 44,40% indicador que muestra la capacidad para responder a retiros de depósitos y financiamientos de corto plazo.
- h) El CAP al 31 de diciembre de 2020 concluyó en 16,69%.
- i) El índice de rentabilidad sobre el activo ROA es de 0,30% lo cual representa una tasa importante de ganancia sobre el total de activos de la cooperativa.
- j) El índice de rentabilidad sobre el patrimonio ROE es de 2,10% lo cual representa una tasa importante de ganancia sobre el patrimonio.
- k) El índice de la eficiencia administrativa es de 8,83% mismo que muestra la proporción de gastos de administración de la cooperativa con respecto al activo.

Es cuanto se tiene a bien informar para conocimiento de nuestros socios y socias que la cooperativa está cumpliendo con la implementación de la responsabilidad Social Empresarial sin poner en riesgo las utilidades de la Gestión.

