

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2016

I. INTRODUCCION

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 2016.

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. 09/2016 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 2016.

1.1. NORMATIVA

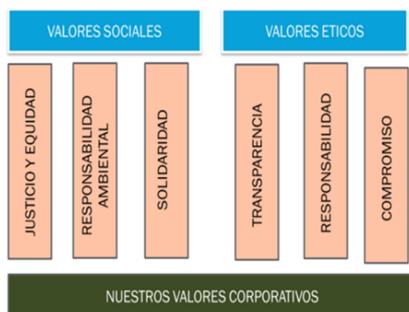
La información contenida en el presente informe, ha sido elaborada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de la Cooperativa; para ello se ha tomado como marco la normativa vigente en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, así como la sección 5, capítulo II, Título I, libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros RNSF, la reglamentación interna y los objetivos estratégicos de RSE.

1.2. 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.

1.3. 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 2016.



1.4. GRUPOS DE INTERES

Se denomina grupo de interés al conjunto de personas o partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. 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 grupos, 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.

1.5. GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS

En el marco del giro del negocio de la Cooperativa, éste 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**.

II. 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:

2.1. 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:

2.1.1. Principios

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

2.1.2. Valores

1. Valores éticos

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 al socio 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.

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

2. Valores Institucionales

Los valores Institucionales guían el pensamiento y la acción de la cooperativa; los valores más importantes de la cooperativa 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.

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.

Democracia: la forma más transparente de participación, tanto del Socio como de su Cooperativa, se realiza en la toma de decisiones al interior de la Institución, para luego ser puestas en consideración de los socios a través del Consejo de Administración. Ejerciendo este principio de libre albedrío ambas partes obtendrán los beneficios que una entidad de esta clase puede otorgar a sus socios.

Igualdad: El principio fundamental de trato igualitario, brinda, al Socio de la Cooperativa, la seguridad de que será escuchado y atendido con equidad y trato personalizado, sintiéndose seguro de que tiene el derecho a participar y a ser informado y escuchado sin ningún tipo de discriminación.

3. Valores de Responsabilidad Social

Los valores Institucionales guían el pensamiento y la acción de la cooperativa; los valores de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) más importantes de la cooperativa son los siguientes:

- i. **Rendición de Cuentas:** Se entiende por realizar anualmente la presentación del desempeño de la Cooperativa a la Sociedad.
- ii. **Transparencia:** en todas las operaciones existentes en la Cooperativa.
- iii. **Respeto a los derechos fundamentales:** establecidos en la constitución del Estado Plurinacional y nuestros códigos internos.

2.2. ALINEACION CON LA MISION Y VISION

La misión y visión alineada al Plan Estratégico institucional 2016, también es la parte fundamental del presente Informe de RSE siendo la siguiente:

MISION
<i>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.</i>
VISION
<i>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.</i>
ORIENTACION ESTRATEGICA
<i>Garantizar la sostenibilidad económica, social y medioambiental en las operaciones financieras de la Cooperativa.</i>
OBJETIVO ESTRATEGICO GENERAL
<i>Objetivo estratégico general Segundo: Mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los productos y servicios financieros que potencien un crecimiento sostenido y sostenible.</i>
ACTIVIDADES
<i>Identificar la situación en la que se encuentra la Entidad en cuanto a RSE, para lo cual debe realizar un análisis externo e interno</i>
<i>Cumplir los indicadores meta de la Funcion Social establecida en la normativa</i>
<i>Minimizar el impacto ambiental con capacitación a la comunidad a través de talleres, volantes y trípticos</i>

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

3.1. 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 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 ha determinado el establecimiento de 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

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.

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 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 80%, en la Gestión 2016. El comité fue conformado de la siguiente manera:

Presidente: Victoria Skubbet de El Hage

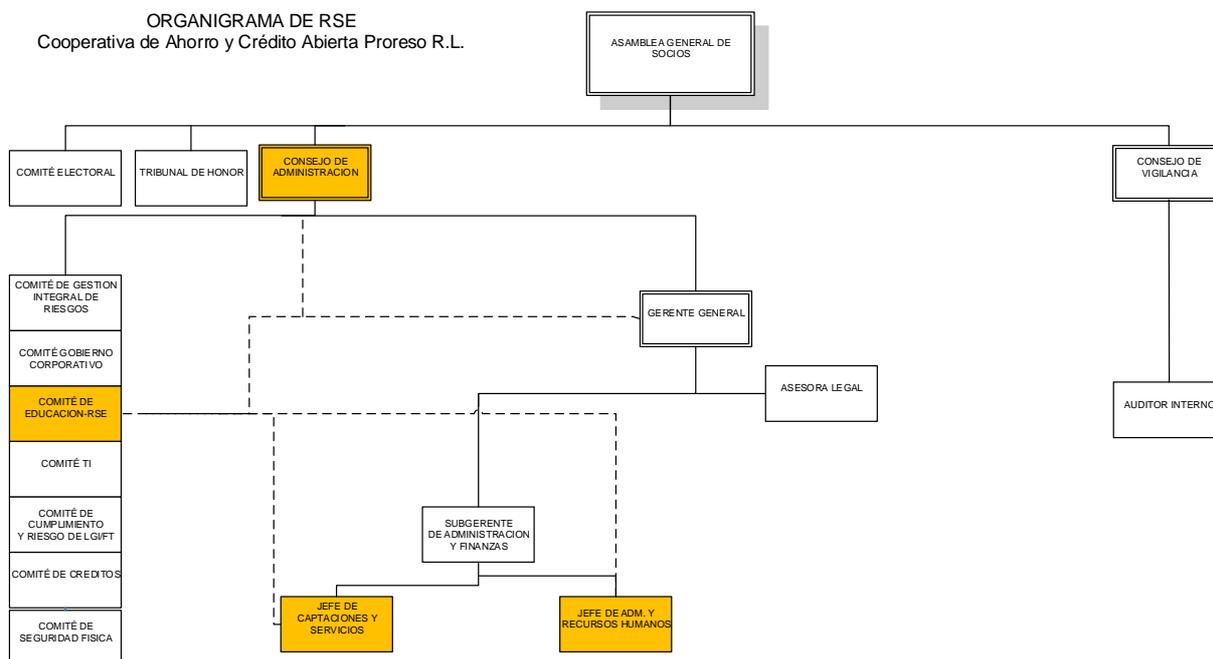
Vicepresidente: Yenny Naid Soto Guillen

Secretario: Roly Febrero Calderón

El Comité se ha reunido y sesionado una vez por mes haciendo un total de 12 reuniones de trabajo, utilizando los siguientes documentos: Plan de Responsabilidad Social Empresarial 2016, Presupuestos, Plan de Educación Financiera, Programa de información financiera, asimismo se ha coordinado permanentemente con el Consejo de Administración.

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 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.

VI. 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 la siguiente estructura:

6.1. AREA: GOBIERNO CORPORATIVO

La Cooperativa en la Gestión 2016 ha realizado sus actividades con bastante coordinación entre los Consejeros de Gobierno Corporativo, asimismo los Consejeros recibieron cursos de Gobierno Corporativo, Cooperativismo y Gobernabilidad, Análisis e interpretación de Estados Financieros, Riesgo Integral, Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas FT/DP, Las Cooperativas en el marco del Estado Plurinacional de Bolivia, Ley de General de Cooperativas Nro. 356 y Ley de Servicios Financieros Nro. 393, los que apoyaron a desarrollar y mejorar el crecimiento colectivo del órgano superior de Gobierno Corporativo.

6.2. 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 65% de Hombres y el 35% 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 2016**

	Ejecutivos		Operativos		Total	
	H	M	H	M	H	M
Oficina Central y PAF						
Numero	12	3	58	35	70	38
Porcentaje	80%	20%	62%	38%	65%	35%
	TOTAL GENERAL				108	

- a) **Haber básico:** La Relación del haber básico pagado por la Cooperativa a diciembre de 2016 alcanza a Bs. 1.805.-, similar al salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) **Grupo etario:** Si bien existen trabajadores y trabajadoras de todas las edades, la mayoría tiene un promedio de edad entre 30 y 40 años.
- c) **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 3.70%

- d) 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 6.03%

6.3. AREA: PRESENCIA EN LA COMUNIDAD

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

COMUNIDAD	ACTIVIDAD
Comunidad Mora, cabezas, Mairana, porvenir 85 y el Torno	Entrega de regalos navideños
Centro de Ancianos	Entrega de Víveres.
Población en General	Apoyo económico en el área de salud

En estas comunidades y entidades de apoyo a la comunidad se ha socializado la otorgación de créditos, entrega de víveres y los beneficios del ahorro para la comunidad.

La Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación respecto al Total de Gastos de Administración es de un porcentaje del 16.21%.

CUENTA DE PROVEEDORES	MONTO EN BS
Servicios contratados	751.722.69
Seguros	366.866.12
Comunicaciones y traslados	844.182.08
Mantenimiento	249.902.78
Material de escritorio	482.507.11
Propaganda y publicidad	328.275.95
Energía eléctrica + Agua	310.603.77
TOTAL PROVEEDORES NACIONALES	3.334.060.5
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION	20.567.633.20
PROPORCION DE GASTOS DE PROVEEDORES NACIONALES	16.21%

6.4. AREA: TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACION

6.4.1. 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 70 personas haciendo un total del 65% del total de Funcionarios.

6.4.2. 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.

INDICADORES DE RELACION Y ROTACION DE TRABAJO	
DETALLE	2016
No Trabajadores	104
Admisiones	12
Retiro voluntario	8
Retirados	0
Trabajadores al final	108
Indice rotacion	3,77%
Indice de rotacion efectiva	18,87%
Primer empleo	3
Practicantes	0
Indice Primer empleo	2,78%
Indice Practicantes y/o pasantias	0,00%
Trabajadoras mujeres	38
% de mujeres trabajadoras	35,19%
Total Ejecutivos	15
Mujeres Ejecutivas	3
% mujeres ejecutivas	20,00%

La rotación de trabajo en la Cooperativa es de 3.77% y una rotación efectiva de 18,87%, asimismo la rotación por género es: Hombres 14.71%, Mujeres 26,32%.

INDICADORES DE RELACION Y ROTACION DE TRABAJO POR GENERO		
DETALLE	2016	
	Mujeres	Hombres
No Trabajadores	38	66
Contrataciones	5	7
Retiro voluntario	5	3
Retirados	0	0
Trabajadores al final	38	70
Indice rotacion	0,00%	5,88%
Indice de rotacion efectiva	26,32%	14,71%
Primer empleo	3	0
Practicantes	0	0
Indice Primer empleo	7,89%	0,00%
Indice Practicantes y/o pasantias	0,00%	0,00%

6.4.3. SEGURIDAD OCUPACIONAL

En el período 2016 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.

6.5. AREA: CAPACITACION

6.5.1. CAMPAÑA BOTIQUINES

La Cooperativa ha implementado 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.

6.5.2. 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 2016 se han destinado un total promedio de 36,70 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 2016	NRO. DE PERSONAL	
	EJECUTIVO	OPERATIVO
Número de personal	15	93
Promedio de horas de capacitación	50	30

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

El porcentaje de funcionarios evaluados en la gestión 2016 es de 65%.

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.

6.6. 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 2016, La Tasa de Contratación fue de 11.53% ya que tuvieron oportunidad de trabajar 12 personas en edad dentro de 20 a 30 años, por género 7 hombres y 5 mujeres, los mismos 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 9 Consejeros de administración y vigilancia desglosados de la siguiente manera: Por genero= 4 mujeres y 5 hombres, por edad= 6 Consejeros entre 40 y 50 años y 3 consejeros mayor a 50 años.

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

PERSONAL OPERATIVO	RELACION	PERSONAL EJECUTIVO	RELACION
SALARIO MINIMO HOMBRES	2.120.-	SALARIO MINIMO HOMBRES	3.918.-
SALARIO MINIMO MUJERES	1.805	SALARIO MINIMO MUJERES	8.388.-
PORCENTAJE SUPERIOR	17%	PORCENTAJE SUPERIOR	114%

Se observa que el salario de un funcionario de nivel ejecutivo hombre gana más en 17% que el de una mujer y el salario de un funcionario de nivel operativo hombre gana más en 17% que el de una mujer, lo que establece una equidad en los pagos de salarios.

6.7. AREA: DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL

6.7.1. DERECHOS HUMANOS

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

6.7.2. 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.

6.8. AREA: ENFOQUE SOCIAL

6.8.1. 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.

6.8.2. 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.

6.9. AREA: SATISFACCION DEL CLIENTE

6.9.1. 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:

EDUCACION FINANCIERA	FECHA	NRO. DE PARTICIPANTES
Detección de Billetes Falsos	30/03/2016	43
Control de efectivo de la posición cambiaria y el control de constitución del encaje legal.	11/04/2016	10
Envío de información ASFI y BCB interno y externo	15/5/2016	10
Funciones y responsabilidades de Directores bajo normativa ASFI	07/06/2016	45
Riesgo de Legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento del terrorismo/DP y punto de reclamo	8/06/2016	109
Análisis e interpretación de estados financieros para Consejeros de administración y vigilancia	09/08/2016	15
Implementación de Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social	23/09/2016	23
Cooperativismo y Gobernabilidad en las CAC de ahorro y crédito	9/09/2016	109
Atención al Cliente	28/09/2016	109
Funciones y Atribuciones del tribunal de Honor.	28/10/2016	10
Educación Financiera a Colegios	18/10/2016	43
Gestión de riesgo de liquidez	8/12/2016	109

6.9.2. DIFUSION DE LA INFORMACION FINANCIERA

El año 2016 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.

6.10. CONCIENCIA AMBIENTAL

6.10.1. 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

6.10.2. 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.

6.11. AREA: 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.

6.11.1. 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.

VII. DESEMPEÑO ECONOMICO

7.1. CREDITO

La cooperativa del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 ha otorgado créditos a 3.058 asociados y asociadas, con un saldo promedio de crédito de Bs. 59.188 con un rendimiento de la cartera vigente de un 14.93 %.

7.2. COMPOSICION DE LA CARTERA

1. Distribución de la cartera por tipo de crédito 215.911.653

DESTINO	PORCENTAJE
PYME	1.97%
VIVIENDA	4.71%
MICROCREDITOS	75.10%
CONSUMO	18.22%

2. Distribución de la cartera por tipo de garantía

TIPO DE GARANTIA	PORCENTAJE
AUTOLIQUIDABLE	4.06%
HIPOTECARIA	63.52%
PRENDARIA	3.23%
FONDO DE GARANTIA	21.51%
OTRAS GARANTIAS	7.68%

3. Distribución de la cartera por Concentración

CARTERA POR CONCENTRACION	PORCENTAJE
1 A 10 MAYORES	5%
11 A 50 MAYORES	12%
51 A 100 MAYORES	10%
OTROS	73%

7.3. AHORRO

La Cooperativa cuenta con 24.219 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.

OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	PORCENTAJE
CUENTAS DE AHORRO	40.16%
A PLAZO	45.29%
RESTRINGIDAS	13.33%
CARGOS DEVENGADOS	1.22%

7.4. CRECIMIENTO FINANCIERO E INDICADORES

- a) Los excedentes obtenidos en la gestión alcanzaron la suma de **Bs 1.741.308**
- b) El Total Activo tuvo un crecimiento en la gestión 2016 de Bs 237.812.484 a Bs 251.830.485 respecto a la gestión 2015.
- c) El capital social tuvo un crecimiento en la gestión 2016 de Bs 11.394.300 a Bs 12.174.400 respecto a la gestión 2015.
- d) La cartera bruta tuvo un crecimiento en la gestión 2016 de Bs 187.713.376 a Bs 215.911.653 respecto a la gestión 2015.
- e) Índice de mora que se alcanzó al 31 de diciembre de 2016 es de 0,88%
- f) La calidad de Activo se encuentra en un porcentaje del 80.79% (Cartera neta/Total Activos)
- g) La cooperativa cuenta con buena liquidez concluyendo con un 44,90% indicador que muestra la capacidad para responder a retiros de depósitos y financiamientos de corto plazo.
- h) El CAP al 31 de diciembre de 2016 concluyo en 15.43%.
- i) El índice de rentabilidad sobre el activo ROA es de 0,71% 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 5.21% lo cual representa una tasa importante de ganancia sobre el patrimonio.
- k) El índice de la eficiencia administrativa es de 8,40% mismo que muestra la proporción de gastos de administración de la cooperativa con respecto al activo.

En anexos se adjunta los indicadores que sirvieron para evaluar el cumplimiento de los lineamientos de RSE.



Lic. Robin Montenegro Saadilla
GERENTE GENERAL
C.A.C. ABIERTA "PROGRESO R.L."