



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

“INCA HUASI” LTDA.

Con Licencia de Funcionamiento N° SB 003/99

tu mejor socio!

**INFORME
2016**

**RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL**

Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

INDICE

1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Pag.
3

2 PERFIL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “INCA HUASI” LTDA.

5

2.1	Visión y Misión	5
2.2	Estatus jurídico	5
2.3	Historia y principales hitos relacionados con la RSE	5
2.4	Gobierno corporativo	6
2.5	Productos y servicios	7
2.6	Principales cifras	9
2.7	Gestión de riesgos	9
2.8	Canales de atención	10
2.9	Reconocimientos	10
2.10	Asociaciones y adhesiones	11

3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “INCA HUASI” LTDA.

11

3.1	El significado de la RSE para la Cooperativa	11
3.2	Identificación y priorización de las partes interesadas	11
3.3	La incorporación de la Responsabilidad Social empresarial en la planificación estratégica	12
3.4	Implementación y mantenimiento de la gestión de la responsabilidad social	13
3.5	La Responsabilidad social dentro la estructura organizacional	13
3.6	Cumplimiento de los lineamientos, objetivos y política de responsabilidad social empresarial	13

4 LA ÉTICA

14

4.1	Valores	14
4.2	Código de ética	14
4.3	Código de conducta	15
4.4	Comité de ética	15
4.5	Actividades para difundir la ética	16
4.6	Acciones para la prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y/o financiamiento al terrorismo	16

5 LOS DERECHOS HUMANOS

17

6 CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS

17

7 DESEMPEÑO SOCIAL - PARTES INTERESADAS

17

7.1	Socios	18
7.2	Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia	19
7.3	Trabajadores	19
7.4	Clientes	20
7.5	Comunidad	20

8 DESEMPEÑO ECONÓMICO

20

9 DESEMPEÑO AMBIENTAL

20

21

22

22

22

22

22

PRESENTACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda. considera la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su estrategia institucional y de las operaciones y servicios que brinda al público en general, teniendo en cuenta los impactos que generan las actividades que se realizan sobre los socios, clientes, empleados, la comunidad, el medio ambiente y los otros públicos de interés.

Para la Cooperativa actuar con responsabilidad social implica considerar en sus acciones y decisiones los derechos humanos, la ética y el cumplimiento obligatorio de la legislación en el ámbito social, financiero y medioambiental, buscando generar un impacto positivo en la vida de las personas.

La Cooperativa ha realizado el Plan estratégico de RSE con el fin de asumir transversalmente una gestión responsable, la misma que ha sido incluida dentro el Plan Estratégico Institucional.

1. CARTA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Señores Socios, estimados Clientes, Usuarios y Comunidad en general:

Con gran satisfacción, presento a Ustedes el tercer Informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2016, que da cuenta de la estrategia de la Cooperativa hacia el desarrollo sustentable y que consolida los esfuerzos realizados, por ello, invito a todos nuestros grupos de interés a conocer los resultados que se presentan en este informe, a sumarse a este esfuerzo para contribuir conjuntamente y hacer de la Cooperativa una institución cada vez más sustentable, canalizando todos sus comentarios y/o sugerencias para que puedan ser tomados en cuenta.

La Cooperativa incluye el concepto de Responsabilidad Social Empresarial en la planificación estratégica como un aspecto integrado y transversal en la gestión, considerando aspectos sociales, económicos y ambientales; para potenciar nuestros impactos en materia sustentable ante todos nuestros grupos de interés, en este sentido la Responsabilidad Social Empresarial es un elemento estrechamente vinculado al logro de nuestra misión, a través de un comportamiento altamente ético hacia nuestros grupos de interés. Por ello, teniendo como eje central a la persona humana, y partiendo del compromiso social y de formación integral que nos caracterizan, continuamos trabajando en torno a la implementación de este concepto en todos los ámbitos de nuestro actuar.

El 2016 se ratificó la conformación del Comité de Responsabilidad Social Empresarial para analizar todas las actividades de Responsabilidad Social y sustentabilidad que se llevan a cabo en las distintas áreas de trabajo de la Cooperativa, lo cual permitió avanzar con una eficiente gestión de Responsabilidad Social en : Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo, Público interno, Medio Ambiente, Proveedores, Consumidores y Clientes, Comunidad, Gobierno y Sociedad, identificando los grupos prioritarios para establecer acciones como gestión de RSE, como una entidad transparente y con óptima calidad de atención.

Asimismo informales, que, la gestión pasada, la Cooperativa obtuvo su segunda calificación de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2015, efectuada por la empresa Calificadora "AESARATINGS" Calificadora de Riesgos Asociada a FitchRatings, obteniendo una calificación de R3+, puntaje de 6.4 según el sistema SCORECARD-de calificación NIVEL 1 implementado por la Calificadora, calificación que supera el puntaje obtenido la gestión 2014; y que a la fecha nos encontramos en proceso de calificación correspondiente a la gestión 2016.

... Hacia una nueva Economía Verde Inclusiva y Responsable!

Lic. Grover Iván Cortéz Peredo
Presidente
Comité de Responsabilidad Social Empresarial - RSE

2. PERFIL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "INCA HUASI" LTDA.

2.1 Visión y Misión

La Visión y Misión que sustentan la estrategia de la Cooperativa son las siguientes:

VISIÓN:

"Ser líder del sistema financiero cooperativo Departamental, con solidez, solvencia y competitividad en apoyo al desarrollo de la sociedad"

MISIÓN:

"Incentivar la cultura del ahorro y el crédito prudente, buscando satisfacer las necesidades de nuestros socios, clientes y comunidad en general, con una Gestión Integral de Riesgos eficiente, Responsabilidad Social Empresarial, Atención con calidez y buenas prácticas de Gobierno Corporativo".

2.2 Estatus jurídico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda. es una sociedad económica y social de responsabilidad limitada, de fondo social variable y de duración indefinida, cuya actividad principal es la intermediación de recursos financieros entre sus asociados y el público en general, ha sido fundada el 28 de enero de 1978, reconocida por Resolución de Consejo N° 02062 de 23 de agosto de 1978 e inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas (INALCO) bajo Personería Jurídica N° 1899 de 23 de Agosto de 1978, tiene Domicilio Legal en la ciudad de Quillacollo, Provincia Cercado del departamento de Cochabamba y Licencia de Funcionamiento No. SB/003/99, emitida por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) el 05 de Agosto de 1999, actualmente es una entidad regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

2.3 Historia y principales hitos relacionados con la RSE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda. surgió por inquietud de un sector de trabajadores de la fábrica "MANACO" y ciudadanos visionarios debido a que principalmente se quería satisfacer la demanda de créditos de la población en Quillacollo, y así se creó una organización de Ayuda Mutua "Inca Huasi", que al iniciar sus actividades funcionaba al estilo "Pasanaku" otorgando préstamos rotativamente en el marco de la reciprocidad entre los primeros asociados, sin generar intereses al fondo social bajo los principios Filosóficos de la trilogía: "Ama Llulla", "Ama Sua", "Ama Quella". Desde su fundación, a continuación se muestran los principales hitos de su historia:



(1) Códigos o Principio Morales del Incario; simbolizan: "Veracidad", "Honestidad" y "Laboriosidad"

2.4 Gobierno corporativo

El Gobierno Corporativo, se desarrolla de acuerdo a las disposiciones de la Autoridad de Supervisión Financiera, enmarcándose en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, Ley de Servicios Financieros N°393, la Ley General de Cooperativas N°356, Estatuto Orgánico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda., las normas relacionadas con los derechos de las personas naturales y jurídicas y la normativa específica del sector. Cuya labor es la de elaborar principios, políticas de gobernabilidad y disposiciones adicionales y complementarias que deben tomarse en cuenta para el desarrollo de las actividades de dirección y gestión en la Cooperativa.

La estructura de gobierno de la Cooperativa es la siguiente:

- La Asamblea General
- El Consejo de Administración
- El Consejo de Vigilancia
- Comités especiales
- La Gerencia General

La Asamblea General, es la máxima Autoridad de Gobierno de la Cooperativa, se constituye por todos los socios y sus decisiones obligan a todos los socios presentes y ausentes, siempre y cuando estas decisiones no contravengan la Ley de Servicios Financieros y normas reglamentarias vigentes. Las asambleas pueden ser ordinarias o extraordinarias. La Asamblea General Ordinaria, se celebra por lo menos una vez al año, dentro de los noventa (90) días posteriores al cierre del ejercicio anual, mientras que la Asamblea General Extraordinaria, se puede realizar las veces que sea necesario.

En la Asamblea General Ordinaria, los acuerdos se toman por mayoría simple de votos, al igual que en la Asamblea General Extraordinaria, salvo los casos de reforma de Estatutos, transformación, fusión y disolución voluntaria de la Cooperativa, para los cuales se requiere el voto afirmativo de por lo menos dos tercios (2/3) de los socios y delegados habilitados presentes.

El Consejo de Administración, es el principal órgano de representación y rector de la Cooperativa y el responsable de propiciar buenas prácticas de administración, es el que proporciona una guía apropiada a la Gerencia General respecto a la dirección estratégica y vigila su cumplimiento. El Consejo de Administración, se subordina a las directrices y mandatos de la Asamblea General. Está integrado por siete (7) miembros titulares y dos (2) suplentes, elegidos por la Asamblea General, entre socios habilitados, con apego a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, Ley General de Sociedades Cooperativas, el Decreto Supremo N° 24439, su reglamentación y el Estatuto de la Cooperativa.

El Consejo de Vigilancia, es el órgano de control, supervisión y fiscalización del correcto funcionamiento y administración de la Cooperativa que incluye el buen funcionamiento del gobierno corporativo. En el marco de las disposiciones Estatutarias y normativa en vigencia los miembros de este Consejo deben velar porque la entidad cuente con políticas, procedimientos y estructura organizativa diseñados para proporcionar razonable confianza en que los objetivos de la misma serán alcanzados y que los eventos indeseados serán previstos, detectados, corregidos y/o adecuadamente mitigados. Está compuesto por tres (3) miembros titulares y dos (2) suplentes elegidos por la Asamblea General de acuerdo a las normas legales y estatutarias.

El Presidente del Consejo de Vigilancia, es el Inspector de Vigilancia, que tiene como responsabilidad personal e indelegable, la fiscalización interna de la Cooperativa, con el objeto de proteger los intereses de los socios. Los Consejos de Administración y Vigilancia se reúnen al menos una vez al mes y los acuerdos adoptados en sus reuniones constan en actas.

Dentro de los Comité Especiales, se encuentra el Comité Electoral, que es designado por la Asamblea General de socios en forma anual y se encarga de llevar adelante el proceso de elección de los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, Titulares y Suplentes. Los otros Comités son: Ética, Educación, Créditos, Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Tecnologías de la Información, Cumplimiento, Seguridad Física, Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, y Responsabilidad Social Empresarial.

El Gerente General, está a la cabeza del equipo de ejecutivos y es responsable de conducir la Alta Gerencia. Los estándares mínimos que la Alta Gerencia debe observar en el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones se detallan en el Código de Gobierno Corporativo.

En el marco de Buen Gobierno Corporativo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda. cuenta con Políticas relativas al reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción de personal ejecutivo y demás trabajadores, retribución, manejo y resolución de conflictos de interés, revelación de información, interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés, sucesión de la Alta Gerencia, aprobación de estructuras y de instrumentos o nuevos productos financieros, uso de activos y la política para determinar los medios para alcanzar los objetivos y para supervisar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno, documento que ha sido actualizado en diciembre de 2016.

2.5 Productos y servicios

Las operaciones pasivas, activas y de servicios que ofrece la Cooperativa son:

OPERACIONES PASIVAS:

✓ Caja de Ahorros

Son cuentas de ahorro para personas naturales y jurídicas (En Bolivianos y Dólares Americanos), donde se brinda agilidad en la apertura, facilidad de depósitos y retiros, transacciones en todas las agencias, depósitos y retiros ilimitados con acceso a los beneficios del "Seguro de vida" gratuito, dentro de estas cuentas se tienen:

- Cajas de ahorro individual
- Cajas de ahorro colectivas:
 - Indistintas
 - Conjuntas

✓ Depósitos a Plazo Fijo

Son depósitos de ahorro pactados a plazos determinados para personas naturales y jurídicas (En Bolivianos y Dólares Americanos), donde se brinda agilidad en la apertura, con tasas de interés competitivas y el respaldo de solvencia de la entidad, dentro de estas se tienen:

- Depósitos a Plazo Fijo individual
- Depósitos a Plazo Fijo colectivos:
 - Indistintos
 - Conjuntos

OPERACIONES ACTIVAS:

✓ Microcréditos

Son créditos destinados a capital de operación e inversión, otorgados a personas naturales, o a un grupo de prestatarios, con el objeto de financiar actividades de comercio, servicios, producción o agropecuarias, cuya fuente principal de pago la constituyen los ingresos generados por dichas actividades.

✓ Créditos de Consumo

Son créditos de libre disponibilidad destinados a personas naturales dependientes e independientes, cuyo objeto es financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de actividades independientes, adecuadamente verificados.

De acuerdo a la tecnología crediticia utilizada por la Cooperativa el mismo puede ser clasificado como:

- **Crédito de consumo a persona dependiente:**
Es todo crédito de consumo concedido a una persona natural asalariada.
- **Crédito de consumo a persona independiente:**
Es todo crédito de consumo concedido a una persona natural no asalariada.

Los otros créditos por la garantía o destino del crédito son:

- Crédito hipotecario
- Crédito con garantía DPF
- Crédito con garantías no convencionales
- Créditos personales
- Créditos con garantía prendaria
- Créditos de vivienda de interés social
- Créditos productivos
- Credi - vehículo

OPERACIONES DE SERVICIOS:

Los servicios de cobranza ofrecidos por la Cooperativa, son los siguientes:

- **Energía eléctrica:** ELFEC
- **Teléfono:** COMTECO, VIVA, ENTEL
- **Televisión por Cable:** COMTECO, INTERACTV
- **Gas Domiciliario:** YPFB
- **Agua:** SEMAPA
- **Varios:** Kantutani, Cine Center

Venta de Seguros Masivos de Vida con el respaldo de Nacional Vida

La gestión 2016 la Cooperativa continuó con la comercialización de Seguros Masivos desarrollado junto a las empresas Nacional Seguros Vida y Salud S.A. y la Corredora CONSESO S.A. que tiene por objeto ofrecer a todos los socios y clientes Seguros de Vida con procedimientos sencillos y costos muy accesibles.

Servicio de agencias compartidas, giros y remesas

SERVIRED, permite realizar a los socios y clientes de la Cooperativa transacciones de depósitos, retiros de Caja de Ahorro y pago de sus cuotas de crédito en cualquier lugar del país, a través de las oficinas o agencias de aquellas Cooperativas que integran la red "ServiRed", y realizar operaciones de giros y transferencias nacionales así como de remesas internacionales.

2.6 Principales cifras

CONCEPTO	UNIDAD	31/12/2015	31/12/2016
Patrimonio Neto	Miles de Bs	40.132	42.262
Activos	Miles de Bs	192.349	202.741
Cartera Bruta	Miles de Bs	148.654	159.458
Clientes de crédito	Nº	2.725	2.753
Depósitos del público	Miles de Bs	140.674	148.466
Depositantes	Nº	23.912	27.447
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO			
Cartera bruta	%	3,01%	2,87%
Depósitos del público	%	2,73%	2,62%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	6.575	10.804
Nº de clientes de crédito	Nº	45	28
Depósitos del público	Miles de Bs	8.281	7.792

(2) Respecto a las Cooperativas abiertas

2.7 Gestión de riesgos

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda. , la gestión de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas que guían a la entidad para poder controlar eventos que puedan afectar en el desenvolvimiento de sus actividades. En la gestión 2016, se han realizado las siguientes tareas en los diferentes riesgos:

Riesgo crediticio

Se efectúa la revisión ex post de la cartera de créditos, evaluación y calificación masiva de la cartera de créditos, determinación de provisiones por factor contagio, se informa respecto al riesgo de contrapartida y concentración, se realizan reportes de alerta temprana y reportes gerenciales emitidos por el sistema TIGER.

La revisión ex post de la Cartera determina incumplimientos a la normativa vigente y el resultado conlleva a generar provisiones genéricas voluntarias. Se realizaron análisis de estrés de cartera con efecto en el Coeficiente de Adecuación Patrimonial.

Riesgo de liquidez

Se definen y revisan los límites internos de liquidez, el flujo de caja proyectado y calce de plazos de manera consolidada y por monedas, se efectúa el análisis de la volatilidad de las cajas de ahorro, se realiza análisis de estrés con escenarios que podrían activar el Plan de contingencias, se analizan las concentraciones de los 10, 20 y 50 mayores depositantes en función a los límites establecidos y se realiza el análisis de las Inversiones y pruebas de tensión sobre los fondos disponibles.

Riesgo de mercado

Considera riesgo por tipo de cambio que si bien se mantiene estable se evalúa los límites de la posición cambiaria y se controla el Ratio de Sensibilidad del Tipo de Cambio, realizando además pruebas al Plan de contingencias respecto a la compra de moneda extranjera.

En el riesgo de tasa de interés se analiza la temporalidad en la que los activos vencen respecto a los pasivos calculando su duración, de manera que el margen de intermediación financiera no se vea afectado y guarde relación con el margen establecido en el plan empresarial y la rentabilidad esperada de cada gestión. También se analiza las propuestas de cambios en las tasas tanto activas como pasivas estableciendo la factibilidad o no del cambio.

Riesgo operativo

Respecto a este riesgo se ha incorporado la matriz de riesgos, donde se van registrando los eventos que generan riesgo operativo en las diferentes áreas de la entidad, que permite fijar la atención en eventos específicos que generan de mayor a menor riesgo de tal manera poder mitigarlos incorporando medidas de control plasmadas en un plan de acción estableciendo tiempos y responsables. Incluye el riesgo legal donde se verifica el cumplimiento de los límites legales establecidos en la Ley de Servicios Financieros y se revisa el contenido de los contratos de préstamo y los contratos con terceros. El 2016 se actualizó el inventario de procesos en base a la revisión de ejecución de los manuales de procedimientos en cada área.

Adicionalmente la Cooperativa cuenta con un Comité de Gestión Integral de Riesgos tiene como responsabilidad el diseño de políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la gestión de Riesgos de: Crédito, Mercado, Liquidez, y Operativo, proponiendo límites de exposición.

2.8 Canales de atención

Al 31/12/2016, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda. cuenta con una Oficina Central y dos agencias:

AREA RURAL:

La Agencia Vinto, está ubicada en la Calle Albina Patiño y Av. Simón Patiño en la localidad de Vinto, Provincia Quillacollo.

AREA URBANA:

La **Oficina Central Quillacollo**, está ubicada en la Calle Pacheco N°372 de la ciudad de Quillacollo, Departamento de Cochabamba.

La **Agencia Cochabamba**, está ubicada en la Calle Esteban Arce N°532, de la Provincia Cercado, Departamento de Cochabamba.



OFICINA CENTRAL
QUILLACOLLO



AGENCIA
COCHABAMBA

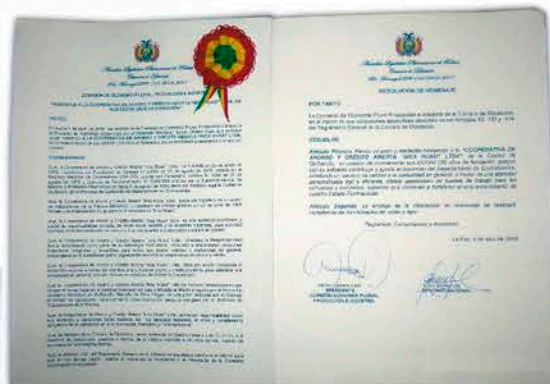


AGENCIA
VINTO

2.9 Reconocimientos

Los principales reconocimientos que ha recibido la Cooperativa el año 2016, son los siguientes:

- **6 de Abril de 2016**, conmemorando los 38 años de vida institucional de la Cooperativa, el Pleno de la **Cámara de Diputados de la Asamblea Legislativa del Estado Plurinacional**, otorga un reconocimiento a la Cooperativa por el esfuerzo brindado y el aporte al desarrollo del Departamento de Cochabamba, a través de un servicio de calidad a la comunidad en general, mediante una atención personalizada ágil y eficiente, siendo generadora de fuentes de trabajo para las Bolivianas y Bolivianos.
- **8 de Abril de 2016**, el **Comando Departamental de Cochabamba**, Dirección Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia "Genoveva Rios" de la Policía Boliviana brinda un Homenaje y Reconocimiento a la Cooperativa, por el apoyo desinteresado que brinda al trabajo de la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia.



2.10 Asociaciones y adhesiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda. es miembro activo de la Asociación Técnica de Cooperativas (ATC), que tiene como objetivo principal representar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y promover el fortalecimiento, integración y capacitación de las afiliadas, para incrementar la confianza de los socios y clientes, hacia el Sistema Financiero Cooperativo.

3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA

3.1 El significado de la RSE para la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda. considera a la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su estrategia institucional y de las operaciones y servicios que brinda al público en general, teniendo en cuenta los impactos que generan las actividades que realizan sobre los socios, clientes, trabajadores, la comunidad, el medio ambiente y los otros públicos de interés, con el propósito de dirigirse hacia una nueva Economía Verde, Inclusiva y Responsable!

Para la Cooperativa actuar con responsabilidad social implica considerar en sus acciones y decisiones los derechos humanos, la ética y el cumplimiento de la legislación en el ámbito social, financiero y medioambiental, buscando generar un impacto positivo en la vida de las personas.

3.2 Identificación y priorización de las partes interesadas

Los grupos de interés de la Cooperativa se constituyen por los individuos y grupos específicos de personas a los que las decisiones y acciones de la Cooperativa les afectan y que a su vez tienen influencia en el actuar de la Cooperativa.

En este sentido, dentro el área de influencia de la Cooperativa, se determinan los siguientes grupos de interés⁽³⁾:



En la **Política de Gobierno Corporativo** se establece la forma de fortalecer el conocimiento y cooperación a las partes interesadas o grupos de interés, señalando que la Cooperativa realiza sus mejores esfuerzos para:

- Generar espacios de diálogo que permitan retroalimentar la gestión en la perspectiva del mejoramiento continuo.
- Construir conocimiento y fortalecer los procesos de formación, partiendo de las buenas prácticas.
- Reconocer y asegurar los derechos establecidos por ley o cualquier disposición que resulte aplicable, facilitando mecanismos para realizar una reparación efectiva en caso de su vulneración.
- Fomentar una activa participación y cooperación de los grupos de interés para el desarrollo sostenible.
- Entregar información relevante según la normativa y leyes vigentes.

3.3 La incorporación de la Responsabilidad Social empresarial en la planificación estratégica

Con el propósito de implementar una gestión de Responsabilidad social de forma transversal dentro la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda., se incluye esta temática como uno de los factores críticos de éxito dentro del "Plan estratégico 2016 - 2018" para la cual se ha determinado las fortalezas y debilidades "internas", las oportunidades y las amenazas "externas".

⁽³⁾ Establecidos mediante la metodología de "ETHOS" COBORSE

En el mencionado Plan se ha establecido como objetivo estratégico: "Generar impactos positivos en diferentes públicos de interés, con el propósito de mejorar el capital social y la calidad de vida a través de una Cultura Organizacional con Responsabilidad social" y se han definido estrategias para los públicos de interés identificados, valores y Medio ambiente.

3.4 Implementación y mantenimiento de la gestión de la responsabilidad social

Para implementar y mantener la gestión de RSE de la Cooperativa, se realizaron las siguientes acciones:



FASE 1 Compromiso

La Cooperativa cuenta con el compromiso para hacer una gestión con Responsabilidad Social por parte del Consejo de Administración y Vigilancia y la Alta Gerencia. Este compromiso se orienta a una gestión socialmente responsable con incidencia en el desarrollo de los objetivos estratégicos de la Institución, considerando aspectos relacionados con la sociedad, la economía y el medio ambiente.

FASE 2 Identificación

Se han revisado la misión y visión, el Código de Ética, Declaración de Valores, Código de Conducta, y se han definido buenas Prácticas Sociales, económicas, medioambientales y las relativas a los Derechos Humanos. Adicionalmente realiza anualmente un diagnóstico de RSE, a través de la contratación de una empresa que tiene una metodología especializada para realizar la calificación de Desempeño de RSE de la entidad. Para la Gestión 2016, la Cooperativa ha contratado a la empresa AESARATINGS.

FASE 3 Planificación

La Cooperativa ha planificado sus actividades de RSE, las mismas se encuentran en el Plan estratégico institucional con el objetivo de asumir el reto de emprender una Gestión de Responsabilidad Social Empresarial eficiente con los grupos de interés identificados.

FASE 4 Implementación de acciones de RSE

A través del comité se aprueban las políticas procedimientos y programas de RSE para integrar la RSE en las acciones diarias de la Cooperativa.

Durante la gestión 2016 se han realizado actividades de RSE que se describen en este documento.

FASE 5 Control de RSE

El Consejo de Administración a través del Comité de RSE permanentemente controla la Gestión de RSE de la Cooperativa.

FASE 6 Revisión y Mejora

El Responsable de RSE constantemente realiza junto con el Comité de RSE la revisión con el objeto de detectar las debilidades o errores para no volverlos a cometer.

3.5 La Responsabilidad social dentro la estructura organizacional



(1) Comité de Ética, Comité de Educación, Comité de Créditos, Comité de Gobierno Corporativo, Comité de Riesgos, Comité de Tecnologías de la Información, Comité de Cumplimiento, Comité de Seguridad, Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional.

Con el objeto de que la responsabilidad social sea transversal en la entidad, se ha constituido un Comité de RSE, cuyo objetivo es el de optimizar una eficiente gestión de Responsabilidad Social Empresarial - RSE con todos los grupos de interés, y transmitir a toda la organización la importancia de una gestión responsable y de una filosofía de trabajo comprometida con el entorno.

El comité de RSE cuenta con un reglamento que se ha actualizado el 7 de noviembre de 2016 por el Consejo de Administración, en el que se establece su funcionamiento y potestades.

Este comité de Responsabilidad Social Empresarial está conformado por un miembro del Consejo de Administración, el Gerente General, el Oficial de Mercadeo y RSE, y otros funcionarios de la entidad.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial se reúne en forma ordinaria al menos una vez al mes y extraordinariamente cuando el Comité lo estima necesario.

Por otro lado, el 28 de agosto de 2013 dentro la estructura se ha asignado las funciones de coordinación de la Responsabilidad social de la Cooperativa, al Oficial de Mercadeo y Responsabilidad Social que depende de la Subgerencia de Operaciones Comerciales, quien respecto a la RSE tiene entre sus funciones, coordinar las actividades de esta temática a ser realizadas en la entidad y los diferentes grupos de interés.

3.6 Cumplimiento de los lineamientos, objetivos y política de responsabilidad social empresarial

El presente Informe constituye una Rendición de Cuentas ante sus públicos de interés de su comportamiento social, ambiental y económico, en este informe, en el punto 4, se muestra el comportamiento ético, en el cual se incluye como un valor a la transparencia, en el punto 5 se describen los aspectos realizados relativos al respeto a los derechos humanos, en el punto 7 se relatan las acciones que muestran el Respeto a los intereses de los socios, trabajadores, clientes y comunidad y en el punto 6 se expresa el cumplimiento de las leyes y normas. punto 6 se expresa respecto al cumplimiento de las leyes y normas.

4. LA ÉTICA

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda. la ética es un elemento fundamental en su accionar y forma parte importante de su responsabilidad social.

4.1 Valores

En la Cooperativa los valores son un conjunto de normas establecidas en la mente humana que ayudan a actuar de manera responsable frente a diversas situaciones. Los valores que ha definido la Cooperativa en su código de ética y lo que para la entidad representan, son los siguientes:

RESPECTO:

Brindar a las personas un trato digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias y valorando la diversidad étnica y pluricultural.

RESPONSABILIDAD:

Ser capaces de adquirir derechos, contraer obligaciones y asumir responsabilidades de manera directa por los efectos de nuestros propios actos y decisiones. Rendir cuentas de manera oportuna, por el uso de los medios y los resultados logrados; incluyendo los de impacto social y ambiental.

HONESTIDAD:

Actuar con rectitud, demostrando honradez y de manera transparente, salvaguardando la imagen de la Cooperativa; manteniendo conformidad con la verdad, más allá de las consecuencias, buscando ser congruentes entre lo que se dice y lo que se hace.

EQUIDAD Y JUSTICIA:

Dar a cada quien lo que le corresponde siendo ecuanímenes, imparciales, objetivos y equitativos en las acciones y decisiones. Identificación y priorización de grupos de interés.

COMPROMISO Y LEALTAD:

Poner a disposición de la Cooperativa la capacidad profesional para alcanzar los objetivos y metas institucionales, siendo consecuentes con los compromisos asumidos e identificados con la Misión y Visión de la Cooperativa; administrando los recursos confiados con eficiencia y sin desviarlos a actividades de beneficio personal o ajenas a la entidad.

TRANSPARENCIA:

Comunicar y cumplir con la entrega de información veraz y oportuna, actuando con claridad sin esconder ni cambiar información que desvirtúe la realidad y la verdad.

4.2 Código de Ética

La Cooperativa cuenta con un Código de Ética, que ha sido actualizado el 2016, en el que se establecen los valores y principios éticos que rigen el accionar de los trabajadores y Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia de la entidad, tiene el objeto de generar una cultura organizativa de transparencia, un clima de confianza y productividad, y la capacidad de resolver controversias dentro de un marco de respeto a las leyes y de responsabilidad social empresarial.

Las disposiciones contenidas en el Código de Ética, son de cumplimiento obligatorio y su desconocimiento no exime de responsabilidades; aspecto que se establece en los Contratos de trabajo, y en los actos de designación de los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, dotándoles a cada uno el presente código y la suscripción del documento respectivo.

(4) Actualización aprobada por el Consejo de Administración el 10 de marzo de 2015

4.3 Código de Conducta

La Cooperativa tiene un Código de Conducta, que ha sido actualizado el 2016, tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que debe adoptar la entidad, sus Consejeros, ejecutivos y demás trabajadores, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de los mismos. En este documento se establecen los siguientes temas: principios básicos para la aplicación del Código, tratamiento de la información, calidad de atención al consumidor financiero, capacitación a los trabajadores para la atención a los consumidores financieros, calidad en el trato que se debe brindar a los consumidores financieros, condiciones de trabajo a los trabajadores de la Cooperativa, atención de reclamos, conducta con otras instituciones, ambiente laboral y transparencia.

4.4 Comité de Ética

En la Cooperativa se ha constituido un Comité de Ética, responsable de velar por la difusión del Código de Ética y Código de Conducta, y atender las consultas, sugerencias y/o denuncias por parte de los trabajadores que son víctimas o testigos de una situación que es considerada no ética, a partir de los valores enunciados en los códigos de ética y conducta.

Para su funcionamiento cuenta con un reglamento que tiene por objeto regular las actividades y/o funciones del Comité de Ética.

Este Comité de Ética está conformado por un miembro designado por el Consejo de Administración, un miembro del Consejo de Vigilancia, el Gerente General y el Asesor Legal.

El Comité de Ética se reúne en forma ordinaria al menos una vez cada trimestre y extraordinariamente cuando el Comité lo estime necesario y/o cuando sea necesario su accionar. En cada reunión se levanta un acta que contiene el desarrollo de la reunión y los acuerdos que en ella se adoptan.

4.5 Actividades para difundir la ética

El año 2016, se realizaron las siguientes tareas destinadas a difundir la ética institucional:

- ✓ En la asamblea de socios efectuada en marzo de 2016, a todos los asistentes se distribuyó en forma impresa un Código de Ética y un Código de Conducta.
- ✓ El mes de noviembre se ha realizado un curso de capacitación dirigido a los trabajadores de la Cooperativa sobre el Código de ética y Conducta, este curso ha sido impartido por un Consultor en Recursos Humanos, al mismo asistieron 45 trabajadores de la Cooperativa.
- ✓ Se ha publicado el Código de Ética y Conducta en la página Web de la Cooperativa.

4.6 Acciones para la prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y/o financiamiento al terrorismo

La Cooperativa cuenta con políticas y procedimientos para prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y/o financiamiento al terrorismo con enfoque basado en gestión de riesgos, aprobados por el Consejo de Administración. En la Gestión 2016, se actualizó el Manual Interno que describe la normativa de esta temática.

Para detectar las operaciones inusuales o sospechosas y corregir las deficiencias en el proceso de la gestión de riesgo, se implementó medidas de control identificados, a través de aprobaciones, autorizaciones, verificaciones y otros.

(5) Actualización aprobada por el Consejo de Administración el 5 de mayo de 2015

Dentro los mecanismos adoptados por la entidad para la prevención del reporte de legitimación de ganancias ilícitas y/o financiamiento al terrorismo se tiene políticas de aceptación del cliente, identificación del cliente y/o usuario y sobre todo al beneficiario económico, para lo cual se implementó el procedimiento de verificación de las personas naturales y jurídicas, a través de la información proporcionada. Para lo cual se cuenta con listas confidenciales de consulta, al inicio y durante la relación comercial.

En la gestión 2016 se realizaron diferentes capacitaciones a los Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, personal ejecutivo y trabajadores en general con temas referidos a la normativa de prevención, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo, asimismo se incluyó esta temática en la capacitación que se da al personal nuevo en el proceso de inducción.

5. LOS DERECHOS HUMANOS

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda. es muy importante el respeto y la difusión de los Derechos humanos, considera los mismos como uno de los pilares de la RSE, al establecer que apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente y en su política establece lineamientos que están de acuerdo a los establecidos por el Pacto Global⁽⁶⁾.

Uno de los valores que promueve la Cooperativa es el Respeto, este aspecto lo plasma en sus valores describiendo el respeto como, "brindar a las personas un trato digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias y valorando la diversidad étnica y pluricultural".

En el código de ética se describe que el Respeto se practica en la Cooperativa con todas las personas e implica considerar en todo momento sus derechos, brindando una atención de igual a igual, sin discriminación alguna, de acuerdo a los siguientes principios:

Trato sin discriminación: Tratar a todas las personas, con respeto, equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, sexo, religión, origen social u opinión política. Esto se extiende tanto al trato entre Directivos y trabajadores, socios, clientes, grupos de interés y comunidad en general. Este aspecto también es considerado en el Proceso de selección en el Manual para la Administración de Personal de la Cooperativa.

Brindar un trato cordial y respetuoso a las personas: Brindar un trato cortés, digno, cordial y atento a los socios, clientes, usuarios, compañeros y comunidad en general, respetando todos sus derechos, opiniones, e imagen personal, sin denigrar su nombre y dignidad de las personas.

El año 2016 como actividad en defensa y promoción de los derechos humanos se han realizado las siguientes actividades:



- ✓ **Campaña “Día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores”** se realizó la campaña de Concientización, difusión y socialización de trato preferente a las personas adultas mayores mediante la distribución de material impreso a socios y público en general en todas las oficinas de la Cooperativa y la publicación en la Página Web de la Cooperativa, la salutación por la celebración del Día del Adulto Mayor.
- ✓ **Campaña “Todos juntos contra la Trata y Tráfico de Personas”** cuyo objetivo ha sido concientizar sobre esta temática mediante la distribución de material impreso a socios y público en general en todas las oficinas de la Cooperativa y la Unidad Educativa América.
- ✓ **Campaña “Todos tenemos Derechos”** cuyo objetivo ha sido generar conciencia sobre los Derechos Humanos, conmemorando la DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS establecida por la Asamblea General de las Naciones Unidas. A través de la entrega de material impreso a socios y público en general en todas las oficinas de la Cooperativa.
- ✓ **Campaña “Evitemos la Violencia”**, en coordinación con la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia, FELCV durante la entrada de carnaval CORSO DE CORSOS, FERIA DE LA MASCULIDAD y FESTIVIDAD DE LA VIRGEN DE URCUPIÑA, se llevó a cabo la campaña con la dotación de Afiches, Trípticos, y Volantes informativos con fines preventivos y de socialización para beneficio de la Población de Quillacollo y Cochabamba.

⁽⁶⁾ Es una iniciativa de las Naciones Unidas, su fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

6. CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda. conoce y opera dando cumplimiento estricto a las leyes y normas aplicables a su actividad que rigen su funcionamiento, en especial las establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Banco Central de Bolivia, Impuestos Nacionales y otras disposiciones aplicables emitidas por otras entidades del País y otra normativa internacional como ser la Carta Universal de Derechos Humanos.

La entidad se asegura que las relaciones que mantiene y que las actividades que desarrolla se encuentran dentro del marco legal y adicionalmente evita ser cómplice de cualquier incumplimiento de la normativa.

7. DESEMPEÑO SOCIAL - PARTES INTERESADAS

7.1 Socios

COMPROMISO: *crear valor a largo plazo, garantizando la igualdad de derechos entre los socios, ofreciendo la máxima transparencia informativa posible y fomentando el diálogo permanente a través de los canales creados al efecto.*

Para adquirir la calidad de Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda., se debe adquirir un certificado de aportación que tiene un costo de Bs.30 (Treinta 00/100 Bolivianos).

Al cierre de los siguientes ejercicios, la Cooperativa cuenta con el siguiente número de socios:

SOCIOS	2015	2016
Activos	25.248	26.164
Cientes ⁷	1.253	1.283
TOTALES	26.501	27.426

De estos socios 2.725 y 2.753 cuentan con operaciones de crédito el año 2015 y 2016, respectivamente.

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de mantener informados a los socios sobre el accionar de la Cooperativa, en la Asamblea Ordinaria se les proporciona información de la entidad, en forma oportuna, veraz y que sea comprensible para una apropiada toma de decisiones. En la Asamblea realizada en marzo de 2016 se realizó la correspondiente rendición de cuentas sobre la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa se les hizo entrega de los siguientes documentos:

- Una copia del informe de Responsabilidad Social Empresarial gestión 2015, del Código de Ética, Código de Conducta, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Gobierno Corporativo para la utilización de recursos destinados a los fondos de educación cooperativo y fondo de previsión social y asistencia a la colectividad.
- Y otros materiales informativos del programa de Educación Financiera.

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Cada año una vez constituidas las reservas determinadas en los estatutos se distribuye a los socios las utilidades correspondientes al 15% de la utilidad del ejercicio. El año 2016 se han distribuido Bs 318.766,80 correspondientes a las utilidades que ha generado la Cooperativa el 2015 y el año 2017 se distribuirá Bs.351.580,50 correspondientes al 15% de la utilidad generada el 2016.

BENEFICIOS ADICIONALES PARA LOS SOCIOS

Con el fin de brindar un apoyo adicional a los socios de la Cooperativa se ha creado el “SEGURISOCIO”, que es un SEGURO DE VIDA por muerte natural o accidental que durante la gestión 2016 se renovó ante la Compañía “Nacional Seguros Vida y Salud S.A.”, el seguro no tiene costo para los socios y tiene una cobertura de USD200.- para los que mantengan la calidad de socio activo.

Durante la gestión 2016, se presentaron un total de 33 siniestros, habiendo respondido la Compañía de Seguros conforme a la Póliza contratada a 32 de ellos, teniendo un caso pendiente de pago.

CAPACITACION

Con el objeto de ampliar los conocimientos de los socios, el año 2016, se capacitó a los socios en Educación financiera, Gobernabilidad, Gobierno Corporativo y Administración de una Cooperativa con gestión de riesgos.

(7) Clientes que no cuentan con certificado de aportación

7.2 Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia

COMPROMISO: Brindar información transparente, oportuna y cumplir con sus decisiones.

Al 31 de diciembre de 2016 el número de miembros del Consejo de Administración y de Vigilancia son 10, de los cuales 7 son hombres y 3 son mujeres.

El rango de edad de los miembros de los consejos es el siguiente:

RANGOS DE EDADES	CONSEJEROS	% DE CONSEJEROS
19 a 29 años	0	0%
30 y 40 años	2	20%
Mayores de 41 años	8	80%

CAPACITACION

En la gestión 2016, con el propósito de reforzar y ampliar conocimientos estructurales para la dirección de la entidad, en la Cooperativa se capacitó a los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, en los siguientes temas:

- Gobierno Corporativo bajo normativa ASFI
- Gobierno Corporativo bajo normativa interna
- Indicadores ASFI-TIGER (Evaluaciones de monitoreo)
- Legitimación de ganancias ilícitas y lavado de activos
- Normativa, procesos, métodos, control, mitigación y monitoreo, Técnicas e interpretación de Estados Financieros. Solo a los miembros del Consejo de Vigilancia.
- Funciones, atribuciones y responsabilidades del Consejo de Vigilancia y auditoría Interna en el Sistema de Control Interno de las Cooperativas - Cochabamba
- Lineamientos estratégicos para la elaboración y aprobación del Plan Operativo 2017.
- Gobierno Corporativo, riesgo y cumplimiento (GRC) en Cooperativas de Ahorro y crédito.

7.3 Trabajadores

COMPROMISO: atraer, desarrollar y comprometer al mejor talento del mercado, ofreciendo oportunidades de desarrollo y formación profesional, facilitando medidas de conciliación entre la vida laboral y la personal.

La distribución de los trabajadores por cargos, género y departamentos donde se tienen oficinas al 31/12/2016 es la siguiente:

	Ejecutivos		Adminis- trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Oficina Central y Ag. Quillacollo	6	2	10	9	4	2	3	4	0	2	23	19	42
Ag. Cochabamba	0	0	1	0	2	0	1	0	0	1	4	1	5
Ag. Vinto	0	0	1	0	2	0	1	0	1	0	5	0	5
TOTAL	6	2	12	9	8	2	5	4	1	3	32	20	52

Movimiento de trabajadores, en general:

	2015	2016
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	51	51
Nº de admisiones durante el periodo	7	4
Nº de personas que se retiraron de la institución	6	3
Nº de personas que se las retiro	0	0
Nº de trabajadores al final del periodo	52	52
Índice de rotación (1)	11,70%	5,8
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	9 años y 8 meses	10 años y 5 meses

(1) N° de personas que se desvincularon de la institución en el periodo / N° trabajadores promedio

Movimiento de trabajadores, por género :

GENERO	HOMBRES	MUJERES
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	31	20
Nº de admisiones durante el periodo	2	2
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	1	2
Nº de trabajadores al final del periodo	31	20
Índice de rotación (1)	3,31%	10%

Movimiento de trabajadores, por edades:

RANGOS DE EDADES	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	3	29	19
Nº de admisiones durante el periodo	3	1	0
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	2	0	1
Nº de trabajadores al final del periodo	4	30	18
Índice de rotación (1)	57%	0%	5,4%

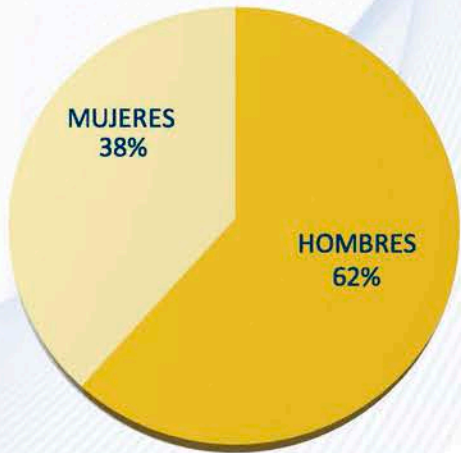
Los trabajadores de la Cooperativa, tienen relativamente bajos índices de rotación y una antigüedad promedio de más de 10 años, lo cual muestra un alto grado de compromiso que tienen hacia la entidad, sobre todo los mayores a 30 años, que en esta gestión solo se desvincularon 2 personas.

NO DISCRIMINACIÓN

Género:

La Cooperativa no discrimina por género. El 38% de los trabajadores son mujeres y el 62% hombres, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres, por lo que la relación entre el salario mínimo de los hombres respecto al de las mujeres es 1.

El 25% de cargos ejecutivos es ocupado por mujeres.



Edades:

La Cooperativa no discrimina por edades, las edades de los trabajadores al 31/12/2016, están en los siguientes rangos:

RANGOS DE EDADES	2015	2016
19 a 29 años	17%	7%
30 y 40 años	44%	58%
Mayores de 41 años	38%	35%

REMUNERACIÓN

La Cooperativa durante la gestión 2016 ha pagado a sus trabajadores doce sueldos, un aguinaldo, una prima y un incentivo que representa alrededor del 85% de su salario.

Los salarios de la entidad son competitivos con los del mercado y el menor sueldo que paga la entidad es de Bs 2074,76 mes, importe superior al salario mínimo nacional. Todos los meses se paga los sueldos antes que concluya el mes.

RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL

Cuando existe una afección de un determinado cargo, en el proceso de reclutamiento y selección de personal, con la finalidad de brindar oportunidades al personal con ascensos, la Cooperativa, inicialmente realiza una convocatoria interna dirigida a trabajadores de la misma institución. Solo cuando se comprueba que no existe ninguna persona que pueda promocionarse se realiza una convocatoria externa.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL LOCAL

Con el fin de generar empleo en las localidades donde opera la Cooperativa, contrata personal del lugar, el año 2016 más del 90% es personal local.

CUIDADO DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES

Con el objeto de cuidar la salud de los trabajadores de la Cooperativa, se realizan las siguientes acciones:

- Se cuenta con un Comité Mixto de Seguridad e Higiene que está conformado por un miembro del Consejo de Administración y tres trabajadores de la cooperativa. Se reúnen una vez por mes y dentro de sus principales funciones está mantenerse informados sobre las condiciones de los ambientes físicos de la entidad, conocer las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades de trabajo, velar que todos los trabajadores reciban información y orientación en el campo de la higiene y seguridad ocupacional, el año 2016 se realizaron las siguientes actividades:
 - Se conformó por segunda vez la Brigada de Primeros Auxilios, con la participación tanto de funcionarios de la Oficina Central y de las Agencias Vinto y Cochabamba.
 - En coordinación con el Comité de Seguridad Física, se realizaron cursos de capacitación en Primeros Auxilios y Uso y Manejo de Extintores dirigido a todos los trabajadores de la entidad.
 - Con el objetivo de precautelar la salud integral de los funcionarios, se llevó a cabo la fumigación de ambientes en Oficina Central, asimismo, se procedió con el mantenimiento de red de agua y el cambio del tanque de agua.
 - Con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores se realizaron mejoras en los ambientes de la Oficina Central, respecto a la iluminación, cambio de persianas para las ventanas; y la renovaron de sillas operativas de trabajo
 - Por seguridad se cambiaron las cintas antideslizantes para gradas en Oficina Central y Agencias.
- Además de pagar el seguro de salud de la Caja Nacional, la Cooperativa paga un seguro contra accidentes a favor de todos los trabajadores y los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia.
- Fomenta que los trabajadores participen en campeonatos deportivos inter Cooperativas, dotando a los participantes de indumentaria deportiva y cubriendo el costo de inscripción para participar en estos eventos.
- Se dota de leche a todos los cajeros.
- Se otorga a las mujeres dos medios días al año para que se hagan un control ginecológico con su médico de preferencia y a los varones se otorga medio día para que se realicen el control de próstata.

AMBIENTES DE TRABAJO

La Institución a través del Comité Mixto de Seguridad e Higiene se preocupa de que los ambientes de trabajo cuenten con las condiciones adecuadas para que el personal desarrolle de manera cómoda sus actividades otorgándoles el espacio suficiente, los muebles y equipos necesarios para realizar sus actividades.

CAPACITACIÓN

Para la cooperativa es importante la capacitación como una actividad permanente y se fundamenta en los principios cooperativos universalmente aceptados, en este sentido la entidad cuenta con un "Comité de Educación" que es la instancia que tiene la responsabilidad de plantear un plan de capacitación anual dirigida a trabajadores y socios de la cooperativa, hacer su seguimiento y posterior evaluación.

El Comité está conformado por un miembro del Consejo de Administración, el Jefe de personal, el Oficial de Mercadeo y Responsabilidad Social, dentro las principales funciones está:

- ✓ Capacitar en educación cooperativa a Trabajadores, Socios, y miembros de los consejos de administración y vigilancia.
- ✓ Proporcionar capacitación en diferentes temas que por acciones de su trabajo requiera el personal, fomentando la participación en los cursos que se generaron por invitación de la Asociación Técnica de Cooperativas ATC, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, el Banco Central de Bolivia BCB y otras instancias.
- ✓ Hacer seguimiento al plan de educación financiera.

El plan de capacitación del año 2016 se ha cumplido en un 88,5%. Este año los trabajadores de la Cooperativa han recibido capacitación en los siguientes temas:

TEMAS DE CAPACITACIÓN	TRABAJADORES QUE ASISTIERON
Atención al cliente y buen trato a personas con discapacidad	Todo el personal
Marco normativo , manejo y uso de herramientas efectivas para la otorgación de créditos productivos	Asesora legal, riesgos y Créditos
Curso de Quechua Básico	Todo el personal
Taller de Concientización y sensibilización con el medio ambiente	Todo el personal
Taller de Actualización de Primeros Auxilios	10 trabajadores
Definiciones, normativa, procesos, métodos y medición de Riesgo de Mercado (GAP). Calculo de VAR, control y monitoreo de Riesgo de Liquidez y Mercado.	Unidad de Riesgos y Subgerencia de Administración y finanzas
Legitimación de ganancias ilícitas y lavado de activos (Capacitación externa)	Todo el personal
Legitimación de ganancias ilícitas y lavado de activos (Capacitación interna)	Todo el personal
Aspectos normativos y directrices de concientización en riesgos de seguridad física y de la información.	Todo el personal
Procesos y Modelo de Gestión de Riesgo Operativo, métodos, control, mitigación, monitoreo y seguimiento	Unidad de Riesgos Asesoría Legal y Subgerencia de Operaciones
Control basado en Gestión de Riesgos	Unidad de Riesgos Auditoría Interna, Administración y finanzas y Asesoría Legal
Normativa, procesos, métodos, control, mitigación y monitoreo, Técnicas e interpretación de Estados Financieros.	Unidad de Riesgos y Auditoría Interna

TEMAS DE CAPACITACIÓN	TRABAJADORES QUE ASISTIERON
" Seguro de Desgravamen hipotecario" - Cochabamba	Funcionarios de Créditos y riesgos
Taller: "Modulo de Bancarización y llenado de libros a través del Facilito"- Cochabamba	Jefe de Contabilidad y asistente de contabilidad
Taller de "Control Interno para Entidades Financieras" - Cochabamba	Auditor Interno
Curso: "Crédito Productivo y agropecuario"	Jefe de Cartera y asistente de Riesgos
Gobierno Corporativo, riesgo y cumplimiento (GRC) en Cooperativas de Ahorro y crédito	3 trabajadores
Taller: "Crédito Agrícola (papa, lechuga y flores) - Cochabamba	Trabajadores del área de Créditos y Riesgos y Jefes de Agencia
Taller: "Buen Gobierno Corporativo y Liderazgo"	Auditor interno

OTROS BENEFICIOS

La Cooperativa adicionalmente brinda a los trabajadores los siguientes beneficios:

- ✓ Les dota anualmente de uniformes Institucionales.
- ✓ Anualmente, realiza un agasajo por el día del trabajador, donde se efectúan reconocimientos a los trabajadores destacados y aquellos que son antiguos.
- ✓ En el día del cumpleaños del trabajador cae en día laborable, la Cooperativa otorga medio día de permiso.
- ✓ Con el objeto que los trabajadores tengan un equilibrio entre el trabajo y su vida personal, se promueve que el trabajo sea realizado en el horario estipulado, siendo excepcional el trabajo por mas horas.
- ✓ Para navidad organiza una cena para los trabajadores y se regala canastones y se sortea premios en la cena.
- ✓ Un bono de té de Bs 9,00, por día trabajado.

ESTUDIO DE CLIMA LABORAL

El año 2016 se realizó un estudio de Clima laboral de manera interna, por la Jefatura de Personal, en base a encuestas anónimas con el objetivo de determinar el grado de satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa. Las principales conclusiones de este estudio han sido los siguientes:

- ✓ El clima laboral en general en la Cooperativa es bueno.
- ✓ El 85% considera que existe bastante compañerismo, el 59% señala que existen lazos de amistad al interior de la institución, el 66% opina que los jefes otorgan confianza a los subordinados y la mayoría de las veces son justos, aunque mencionaron que el 40% de sus jefes desconocen los problemas a que se enfrentan sus subordinados.
- ✓ Hay un buen compromiso 55%, motivación del 66% y 62% poseen buena iniciativa para desarrollar sus funciones.
- ✓ Por otro lado existe buena aceptación con el nivel salarial que perciben, sin embargo no están de acuerdo con la comunicación entre jefes y subordinados y consideran que existe falta de motivación entre los demás funcionarios.

La Cooperativa está elaborando un plan de acción en base a las recomendaciones de este estudio, con el fin de mejorar la satisfacción de los trabajadores.

ESTUDIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El año 2016 se realizó un estudio de evaluación de desempeño utilizando el sistema PREMIO desarrollado por Woccu, que evalúa personalidad, rendimiento, educación/conocimiento, motivación, innovación y otros.

7.4 Clientes

COMPROMISO: Brindar productos y servicios oportunos, de acuerdo a sus necesidades, construyendo relaciones duraderas y de mayor valor añadido, ofreciendo productos y canales de comunicación adecuados a sus necesidades

PRODUCTOS DE CRÉDITO

Los productos de crédito que ofrece la Cooperativa según cifras al 31/12/2016 son:

CRÉDITOS	MONTO		OPERACIONES	
	Bs	%	Nº	%
Pymes	0	0	0	0
Microcrédito	85.203.630	53.44	1.281	43.17
Consumo	40.522.292	25.41	1.339	45.13
Hipotecario de vivienda	33.732.303	21.15	347	11.70
TOTAL	159.458.225	100	2.967	100

A la mencionada fecha, el 93% de la cartera bruta de créditos es financiada por captaciones del público.

PRODUCTOS DE AHORRO

La composición de las captaciones del público al 31/12/2016 es la siguiente:

CAPTACIONES DEL PUBLICO	Bs	%
Depósitos a la vista	0	0%
Cajas de ahorro	45.419.539	31%
Depósitos a plazo fijo	99.839.139	67%
Obligaciones restringidas	3.207.748	2%
TOTAL	148.466.426	100%

CRÉDITOS QUE CUMPLEN CON LA FUNCIÓN SOCIAL

✓ Crédito productivo

Con el objeto de contar con financiamiento para el crédito productivo se ha firmado un contrato de Alianza estratégica para el otorgamiento de créditos en favor de este sector, con el Banco Unión de Bs 7.500.000 a tres años plazo. Al 31 de diciembre de 2016, el crédito productivo representa el 12% de la Cartera de créditos, dentro de este crédito está el crédito agropecuario.

✓ Crédito de vivienda social

Durante la gestión 2014 se implementó y comenzó a otorgar el crédito de vivienda de interés social que ha tenido una leve reducción el 2016, debido a que las entidades de la competencia otorgan este producto a tasas de interés mas bajas.

El detalle de estas operaciones, es la siguiente:

(Expresado en Bolivianos)				
	2013	2014	2015	2016
Crédito productivo ⁸	12.860.907	15.804.209	16.773.823	19.350.940
Vivienda social ⁹	0	206.867	352.632	261.346

(8) De acuerdo a la definición ASFI de crédito productivo.

(9) De acuerdo a la definición ASFI de vivienda social.

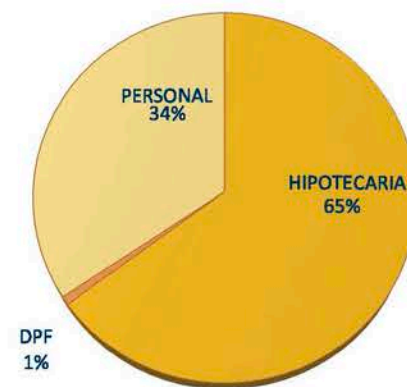
INCLUSIÓN FINANCIERA

Para la Cooperativa, un aspecto relevante en su accionar es coadyuvar con la inclusión financiera de la población, en este sentido realiza las siguientes acciones:

✓ **Provisión de servicios a población de menores ingresos**

La provisión de servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos, si bien no se cuenta con la medición del nivel de pobreza de los clientes podemos inferir que muchos de ellos están en la base de la pirámide, y son accesibles, como se muestra en el gráfico el 34% de los créditos se otorgaron con garantía personal.

Con el fin de entender mejor el idioma nativo que se habla en la localidad, el mes de noviembre /2016 se dio el curso de Quechua básico dirigido a todo el personal.



✓ **Agencias en zonas de menor desarrollo económico y social**

En cuanto a la atención de servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural, se cuenta con una agencia en Vinto que es zona rural y además se debe considerar que parte de los créditos otorgados en Oficina Central Quillacollo, se destinan al área rural ya que muchos prestatarios viven o tienen sus actividades en esta región.

✓ **Ahorro**

Con el propósito de que más personas puedan ahorrar, las cajas de ahorro de la Cooperativa, cuentan con requisitos sencillos de cumplir y un monto mínimo de apertura de Bs.100.-, ó USD 10.- más el Certificado de Aportación de Bs30.- si se quiere ser socio de la Cooperativa, no se cobran gastos de mantenimiento de cuenta ni tampoco la emisión de extractos o emisión de cheques o documentos de transacciones.

✓ **Acceso universal a todos los servicios**

En la Institución, se atiende con créditos, ahorros y servicios a la comunidad que requieran los mismos, sin restricción. Se otorgan créditos para operaciones de hasta Bs 40.000.- a personas que no cuentan con garantías reales.

✓ **Atención a personas discapacitadas**

Para poder brindar una buena atención a personas con discapacidad, se han realizado las siguientes acciones:

- En el mes de marzo de 2016, Se llevó a cabo el curso sobre "atención al cliente y buen trato a personas con discapacidad"
- Se ha habilitado una rampa en la entrada de la Oficina Central de Quillacollo para facilitar el ingreso a la oficina de las personas que asisten en sillas de ruedas, adultos mayores o quienes tengan dificultad de movimiento, no se implementó estas rampas en la Agencia de Cochabamba por que no se podía estructuralmente y en la Agencia Vinto debido a que la misma no era necesaria por el fácil acceso a las oficinas.

- **Educación Financiera**

La Cooperativa ha elaborado el Programa de Educación Financiera Gestión 2016, cuyo objetivo es "Mejorar la cultura financiera de los socios, clientes, usuarios y comunidad General". El programa tiene dos líneas de actuación:

Educación mediante procesos de enseñanza a través de capacitaciones inclusivas, se pretende generar aptitudes básicas en las personas para la toma de decisiones. el 2016 en este programa se impartieron tres talleres y se participó en una Jornada de Educación financiera, capacitando a 5.052 personas en los que se abordaron entre otros, los siguientes temas:

- Las características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda.

- Las Principales características de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos según corresponda.
- Los Derechos de los Consumidores Financieros.
- Mecanismos de Reclamo en primera y segunda instancia.
- La Defensoría del Consumidor Financiero.
- Detección de billetes falsos.
- Procedimiento para la presentación y atención de reclamos.
- Importancia del Ahorro y el Crédito.
- Tipos de EIFs con Licencia de Funcionamiento.
- Punto de Reclamo.



Difusión, mediante procesos de información se pretende proporcionar información básica a los consumidores financieros para la toma de conciencia sobre alternativas y consecuencias financieras en la toma de sus decisiones. En este programa el 2016 se desarrollaron las siguientes actividades:

- ✓ **Trípticos y Cartillas.-** Se elaboraron Trípticos de manera ilustrativa sencilla y comprensiva para cada uno de los temas de forma independiente además de un compendio de información financiera a través de una cartilla impresa.



- ✓ **Microprogramas y Videos Informativos.-** Se elaboraron 2 microprogramas y 8 videos para ser emitidos a través del sistema de circuito cerrado de televisión (pantallas de espera) para informar de manera clara, sencilla e ilustrativa a socios, clientes, usuarios y público en general que visitan las oficinas de la Cooperativa.
- ✓ **Internet.-** Se empleo la Página Web para difundir el programa de Información Financiera sobre el material impreso.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Cooperativa, tiene el firme compromiso de proteger a los clientes y usuarios financieros, con las siguientes acciones:

Se evita el sobreendeudamiento

- Previo al otorgamiento de los créditos, se realiza análisis exhaustivo para determinar la capacidad de pago de los clientes, analizando todos los ingresos y los gastos, deudas con terceros, la decisión de otorgación de créditos no se basa únicamente en las garantías que ofrecen los solicitantes de crédito.
- Permanentemente se capacita a los oficiales de Crédito para fortalecer conocimientos respecto a la política crediticia.
- Para todas las solicitudes de crédito se analiza la información de la Central de Riesgos y el Buro de información, INFOCRED y se investiga sobre deudas particulares no reportadas por las centrales de riesgos.

Al ser un valor de Cooperativa la transparencia, este se tiene en cuenta en todos los actos que realiza la cooperativa, dentro de los que podemos mencionar:

- Se suministra a los consumidores financieros información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable sobre los productos y servicios que ofrece, así como los cargos y comisiones asociadas.
- Se proporcionan los servicios y productos en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas.
- Se define institucionalmente de forma clara las tasas de interés aplicables, sin dejarlas a criterio del oficial de créditos.
- La información primaria que se brinda a los interesados en obtener algún producto en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda. es completa y estándar tanto en requisitos como condiciones de plazos, tasas, etc.
- No existen clientes preferenciales, excepto los establecidos por la ASFI
- Entregan una copia del contrato de créditos a todos los clientes.
- En caso que requieran avalúos los clientes, les proporcionan el nombre de tres peritos para que ellos elijan cual les va a realizar el avalúo.

Respecto a la Privacidad de la información de los clientes, la Cooperativa da cumplimiento a la ley 393, los Decretos Supremos relacionados y la Recopilación de Normas de la ASFI, resguardando debidamente la documentación e información de los clientes de crédito y ahorro, salvo en los casos que de acuerdo a Ley deban ser reportados a las autoridades competentes mediante los procedimientos establecidos y previo cumplimiento de los requisitos necesarios. En los contratos de trabajo se incluye una cláusula en la que los trabajadores se comprometen a cumplir con la reserva y confidencialidad respecto a toda la información, comprometiéndose a no informar ni transmitir información a personas ajenas a la Cooperativa a lo largo de la relación laboral y después de la dejación de sus servicios.

La Cooperativa adopta una actitud de flexibilidad, dando plazos para que pueda realizar sus pagos. Para los casos de muerte se tiene un seguro de desgravamen que en la gestión 2016 ha atendido satisfactoriamente con el 100% de cobertura.

Otras acciones que se realizaron el año 2016 para brindar un trato respetuoso al cliente y usuario financiero, son las constantes reuniones y capacitaciones que el Departamento de Créditos mantiene con el personal involucrado con la atención a los clientes, en las que permanentemente se reitera el trato de calidad, calidez y respeto que se debe brindar a toda persona que ingresa a las oficinas de la entidad.

Se da trato preferencial con una atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación y personas con bebés y niños hasta edad parvularia. El tiempo de atención en caja promedio el 2016 ha sido de 1,6 minutos.

Respecto a la atención de reclamos y consultas, la Cooperativa cuenta con un Reglamento para la atención de socios, clientes y usuarios que tiene por objeto normar los derechos que tienen los socios, clientes y usuarios para

su atención así como temas relativos al funcionamiento del Punto de Reclamo (PR). Para la atención de reclamos de los consumidores financieros también se cuenta con un espacio en la página WEB de la entidad.

Algunas cifras relativas al Punto de reclamo son:

	2015	2016
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	4	4
Número de reclamos registrados en el sistema	3	0
Número de reclamos derivados a la Defensoría del Consumidor Financiero	0	0
Respuestas a reclamos en "Punto de Reclamo" atendidas en plazos establecidos/Reclamos recibidos en Puntos de Reclamo (%)	100%	---

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Durante la gestión 2015, se llevó a cabo el estudio para la medición de niveles de satisfacción de los clientes a través de un estudio externo, este informe se ha recibido el 2016, en el mismo se concluye que de manera general, se observa un elevado nivel de satisfacción de los socios/clientes con los servicios y productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inca Huasi, alcanzando un índice de Satisfacción de 84%.

Adicionalmente en la página WEB institucional se tiene una encuesta con el objetivo de evaluar permanentemente el grado de satisfacción de los clientes con la atención brindada por la Cooperativa.

7.5 Comunidad

COMPROMISO: Ser parte activa de la comunidad donde operamos, brindando servicios financieros de forma continua y sin discriminación a la población.

Durante la gestión 2016 se realizaron las siguientes actividades en pro de la comunidad:

- ✓ Apoyo con pasacalles informativos para la difusión de la FERIA DE LA MANZANA CAMUESA – OTB TACATA – Qllo, organizada por dicha OTB y productores agroecológicos.
- ✓ Entrega de uniformes a favor del Sindicato de Lustradores 6 de Agosto (Overoles de trabajo y gorras) y ante las inclemencias del tiempo, para cuidar su salud, se les entregó sombrillas metálicas con toldos.
- ✓ Campaña de Educación vial en coordinación con la defensoría de la niñez de Vinto con la dotación de material informativo – afiches, con el objetivo de emprender talleres de capacitación en educación vial a favor de estudiantes de las Unidades Educativas de la localidad de Vinto.
- ✓ Entrega de mandiles y manteles a favor del sector comidas del Mercado Central de Quillacollo.
- ✓ Entrega de Gorras y Chalecos a niños que conforman el grupo “GACIP JUNIOR” de la Policía Boliviana.
- ✓ Entrega de Gorras y Chalecos a miembros que conforman la Brigada de Seguridad Virgen de Urcupiña – Parroquia San Ildefonso – Quillacollo.
- ✓ En octubre de 2016 se hizo entrega de tachos basureros a la Unidad Educativa Franklin Anaya Arce de la ciudad de Quillacollo, por el pintado de murales con temática socio-ambiental realizado durante la gestión 2015.



8. DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación se presentan los indicadores de Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda. , que muestran su desempeño económico en las gestiones 2015 y 2016:

	2015	2016
ESTRUCTURA DE ACTIVOS		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	24,2%	22,69%
Cartera / Total activo	74,3%	75,50%
Otros activos / Total activo	1,5%	1,81%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	1,14%	1,19%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	5,43%	5,69%
Ingresos financieros / Cartera bruta promedio	13,42%	13,50%
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	3,62%	3,81%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	8,06%	7,90%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	0,84%	1,04%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,00%	0,00%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	0,00%	0,00%
SOLVENCIA		
Previsión constituida (1) / Cartera en mora según balance	682%	563%
Previsión constituida (1) / Cartera bruta	5,72%	5,83%
Coefficiente de adecuación patrimonial	28,59%	27,86
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades +Inversiones temporarias) / Pasivo	30,62%	28,66%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	32,68%	30,56%

(1) 139.00Previsión para incobrabilidad de Cartera + 250.00Previsión

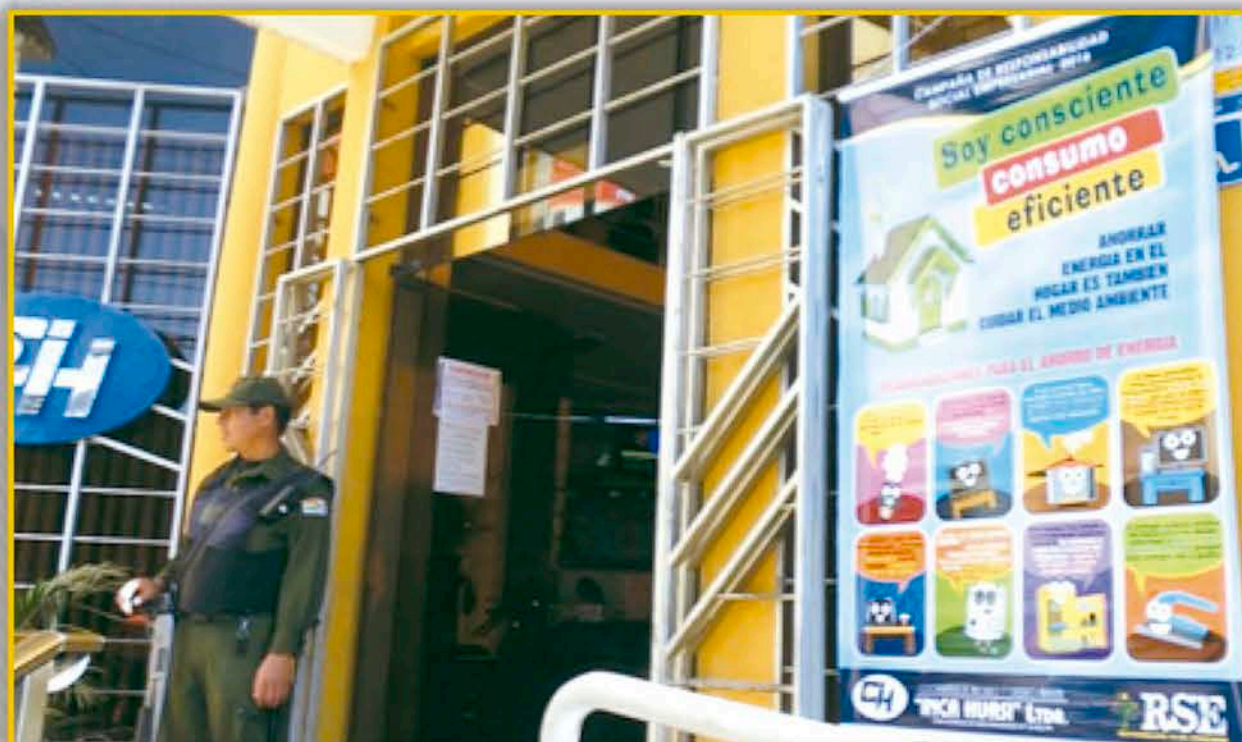
9. DESEMPEÑO AMBIENTAL

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda. el cuidado del medio ambiente es importante y este aspecto lo plasma en su Política de Responsabilidad social, estableciendo las siguientes líneas de acción:

- ✓ Mantener un enfoque preventivo y de protección que favorezca al medio ambiente y el desarrollo sostenible, contemplando temas como la capacitación y concientización del personal en aspectos medio ambientales.
- ✓ Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- ✓ Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En cumplimiento a su Plan de acción el 2016 la Cooperativa ha realizado el 2016 las siguientes acciones en favor del cuidado del medio ambiente:

- Se llevó a cabo la capacitación en Medio ambiente realizada en el Auditorio de la Cooperativa el 08 de agosto, dirigida a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia y trabajadores de la entidad, cuyo objetivo fue hacerles reflexionar respecto al cuidado y protección del medio ambiente y su incidencia en nuestro vivir.
- Campaña de concientización y sensibilización sobre ahorro y cuidado de energía, dirigida a los clientes y usuarios financieros de la Cooperativa denominada: “SOY CONCIENTE, CONSUMO EFICIENTE”... ahorrar energía es también cuidar el medio ambiente!. Esta campaña se ha llevado a cabo en todas las oficinas de la entidad, distribuyéndose 2.000 volantes con esta información.



- Concurso de dibujo y pintura infantil con la temática de CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, con la participación de hijos de trabajadores de la Cooperativa.



- Como actividad principal relativa al medio ambiente, se llevó a cabo el Programa Ambiental de Educación y Arborización “PLANTA TU FUTURO”, cuyo objetivo ha sido capacitar, sensibilizar y concientizar a la población en general y en especial a la población del Distrito 4 de la Ciudad de Quillacollo, a los estudiantes de 5to grado de secundaria de la Unidad Educativa “San Ignacio de Loyola” Fé y Alegría, OTB “Villa Carmen” y la Junta Vecinal para poner en práctica acciones ambientales con compromiso y participación activa con su comunidad y su entorno.

Este programa consistió en la capacitación en medio ambiente a 56 estudiantes, plantado de 147 árboles, trabajo voluntario coordinado entre 20 familias de la OTB y 60 funcionarios de la Cooperativa.



Oficina Central Quillacollo:

Calle Pacheco # 372
entre Nataniel Aguirre y 14 de Septiembre
Telf: 4261217 - 4261509 • Fax: 4260786

Agencia Cochabamba:

Calle Esteban Arce # 532
entre Ladislao Cabrera y Calama
Telf: 4504999

Agencia Vinto:

Av. Albina Patiño casi Av. Simón I. Patiño
Telf: 4358632

Página Web:

www.cooperativaincahuasi.com.bo

E-mail:

incahuasi@entelnet.bo
incahuasi@supernet.com.bo



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
"INCA HUASI" LTDA.
Con Licencia de Funcionamiento SB/003/99

PROHIBIDA SU VENTA