



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA  
**“INCA HUASI” LTDA.**

Con Licencia de Funcionamiento SB/003/99

*tu mejor socio!*

"Esta entidad es supervisada por ASFI"

**INFORME**  
**2017**

**Responsabilidad**  
**Social**  
**Empresarial**



## PRESENTACIÓN

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda., actuar con Responsabilidad Social Empresarial es considerar el impacto producido sobre las acciones de la Cooperativa en nuestros públicos de interés (stakeholders), considerando principios fundamentales como la Ética, los Derechos Humanos y el cumplimiento obligatorio de la legislación en ámbitos sociales, económicos y ambientales.

Asimismo, la Responsabilidad Social Empresarial forma parte de la planificación estrategia institucional como pilar fundamental para el logro de una gestión empresarial responsable a través del compromiso de la alta Dirección, Gerencia, Ejecutivos, Jefes de área y Personal Operativo, con el propósito de dirigirse hacia una nueva **Economía Verde, Inclusiva y Responsable!**



**ÍNDICE**

**1.- CARTA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....3**

**2.- PERFIL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “INCA HUASI” LTDA.....4**

2.1 Visión y Misión.....4

2.2 Estatus jurídico.....4

2.3 Historia y principales hitos relacionados con la RSE.....4

2.4 Gobierno corporativo.....5

2.5 Productos y servicios.....6

2.6 Principales cifras.....8

2.7 Gestión de riesgos.....8

2.8 Canales de atención.....9

2.9 Reconocimientos.....9

2.10 Asociaciones y adhesiones.....10

**3.- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “INCA HUASI” LTDA.....10**

3.1 Que significa la RSE para la Cooperativa.....10

3.2 Identificación y priorización de las partes interesadas.....11

3.3 La incorporación de la Responsabilidad Social empresarial en la planificación estratégica.....11

3.4 Implementación y mantenimiento de la gestión de la responsabilidad social.....12

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.....15

4.6 Acciones para la prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y/o financiamiento al terrorismo.....15

**5.- LOS DERECHOS HUMANOS.....16**

**6.- CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS.....17**

**7.- DESEMPEÑO SOCIAL - PARTES INTERESADAS.....17**

7.1 Socios.....17

7.2 Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia.....19

7.3 Trabajadores.....19

7.4 Clientes.....24

7.5 Comunidad.....29

**8.- DESEMPEÑO ECONÓMICO.....31**

**9.- DESEMPEÑO AMBIENTAL.....31**



**1.- CARTA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Estimados Socios, Clientes, Usuarios y Comunidad en general:

Con mucho agrado y satisfacción, presento a Ustedes el cuarto informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2017, 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 2017 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 relación a nuestros grupos de interés: 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 tercera calificación de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2016, efectuada por la empresa Calificadora “AESARATINGS” Calificadora de Riesgos Asociada a FitchRatings, obteniendo una calificación de R2-, puntaje de 7.0 según el sistema SCORECARD-de calificación NIVEL 1 implementado por la Calificadora, calificación que supera el puntaje obtenido la gestión 2015; y a la fecha nos encontramos en proceso de calificación correspondiente a la gestión 2017.

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

Lic. Vladimir Pablo Quiroga Chumacero  
*Presidente*

*Comité de Responsabilidad Social Empresarial - RSE*

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

### 2.1 MISIÓN Y VISIÓN

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

**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".

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

### 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 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"<sup>1</sup>.

El objetivo social de la Cooperativa consiste en apoyar al desarrollo de las actividades productivas y comerciales del Departamento de Cochabamba.

31 de Diciembre de 2017 La Cooperativa, cuenta con una oficina principal, para sus actividades financieras, cuyo domicilio legal es la Ciudad de Quillacollo, Calle Pacheco # 372; cuenta con dos agencias; la primera en la ciudad de Cochabamba, ubicada en la Calle Esteban Arce # 532 y la segunda en la localidad de Vinto, ubicada en la Av. Albina Patiño Esq. Av. Simón I. Patiño s/n acera norte.

Desde su fundación, a continuación se muestran los principales hitos de su historia:



### 2.4 GOBIERNO CORPORATIVO

El desarrollo del Gobierno Corporativo se encuentra enmarcado en función a las disposiciones de la Autoridad de Supervisión Financiera, y aspectos de 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:

- a) La Asamblea General
- b) El Consejo de Administración
- c) El Consejo de Vigilancia
- d) Comités especiales
- e) 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 Inspector de Vigilancia** es el Presidente del Consejo 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 notariadas.

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 el de Ética, Educación, Créditos, Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Tecnologías de Información, Cumplimiento, Seguridad Física, Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional 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 son detalladas en el Código de Gobierno Corporativo.

La Cooperativa en el marco de Buen Gobierno Corporativo, 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.

## 2.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

### ➤ Operaciones Pasivas:

Los productos ofertados por la Cooperativa mediante operaciones pasivas son: Caja de Ahorro y Depósitos a Plazo Fijo.

#### ✓ 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 y 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 y Conjuntas

#### ✓ Depósitos a Plazo Fijo

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

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



### ➤ Operaciones Activas:

Los productos ofertados por la Cooperativa mediante operaciones activas son referidos a la otorgación de Créditos ya sean estos por tipo o garantía.

#### ✓ 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 verificadas. 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

### ➤ Operaciones de Servicios:

Son operaciones de servicios financieros adicionales que la Cooperativa ofrece tales como:

#### ✓ Servicios de cobranza

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

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

La gestión 2017 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.

Durante la gestión se notificaron dos siniestros, habiendo respondido la Compañía de Seguros en conformidad con la cancelación de las pólizas e indemnización a los beneficiarios.

#### ✓ Servicio de Giros, Remesas y Agencias Compartidas

El sistema “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 la recepción de remesas internacionales.

## 2.6 PRINCIPALES CIFRAS

CONCEPTO	UNIDAD	31/12/2016	31/12/2017
Patrimonio Neto	Miles de Bs	42.262	44.401
Activos	Miles de Bs	202.741	219.438
Cartera Bruta	Miles de Bs	159.458	169.863
Cientes de crédito	Nº	2.753	2.702
Depósitos del público	Miles de Bs	148.466	162.715
Depositantes	Nº	27.447	28.350
<b>PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO</b>			
Cartera bruta	%	2,87%	2,77%
Depósitos del público	%	2,62%	2,68%
<b>CRECIMIENTO EN EL AÑO</b>			
Cartera en monto	Miles de Bs	10.804	10.404
Nº de clientes de crédito	Nº	28	-51
Depósitos del público	Miles de Bs	7.792	14.249

## 2.7 GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos en la Cooperativa es el conjunto de actividades coordinadas que guían a la entidad para poder controlar eventos que puedan afectar en el desenvolvimiento de las actividades. Durante la gestión 2017, se han realizado las siguientes tareas en los diferentes riesgos:

### Riesgo crediticio

Se efectuó 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 informó respecto al riesgo de contrapartida y concentración, se realizaron 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, el índice de Mora y las Provisiones. También se realizó el análisis sectorial mostrando el comportamiento de la economía y las tendencias de las colocaciones de las entidades financieras a nivel nacional respecto a la Cooperativa.



### Riesgo de liquidez

Se determinó y revisó los límites internos de liquidez, el flujo de caja proyectado y calce de plazos de manera consolidada y por monedas, se efectuaron análisis de la volatilidad de las cajas de ahorro, análisis de estrés con escenarios que podrían activar el Plan de contingencias, asimismo, se analizó las concentraciones de los 10, 20 y 50 mayores depositantes en función a los límites establecidos realizando el análisis de las Inversiones y pruebas de tensión sobre los fondos disponibles. Se desarrollaron escenarios de estrés considerando el retiro de los 50 mayores depositantes afectando la disponibilidad en el calce financiero de la Cooperativa.

### Riesgo de mercado

Se analizó el riesgo por tipo de cambio que si bien se mantiene estable se evaluó los límites de la posición cambiaria controlando el Ratio de Sensibilidad del Tipo de Cambio, además de realizar pruebas al Plan de contingencias respecto a la compra de moneda extranjera.

Respecto al riesgo de tasa de interés se analizó 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 analizó las propuestas de cambios en las tasas tanto activas como pasivas estableciendo la factibilidad o no del cambio. Se realizaron análisis de estrés ante cambios en las tasas de interés y su influencia en el margen financiero al cierre de la gestión 2017.

### Riesgo operativo

Respecto a este riesgo se actualizó la matriz y el mapa de riesgos, donde se van registrando los eventos que generaron riesgo operativo en las diferentes áreas de la entidad, permitiendo fijar la atención en eventos específicos de mayor a menor riesgo, y mitigarlos con medidas de control plasmado en un plan de acción con tiempos y responsables. Respecto al riesgo legal se verificó el cumplimiento de los límites legales establecidos en la Ley de Servicios Financieros revisando el contenido de los contratos de préstamo y los contratos con terceros.

Adicionalmente la Cooperativa cuenta con un Comité de Gestión Integral de Riesgos que 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 31/12/2017, la Cooperativa cuenta con una Oficina Central y dos agencias:

- ✓ **OFICINA CENTRAL**, ubicada en la Calle Pacheco N°372 de la ciudad de Quillacollo, en el departamento de Cochabamba.
- ✓ **AGENCIA VINTO**, ubicada en la Calle Albina Patiño Km 17 ½ y Av. Simón Patiño de la localidad de Vinto.
- ✓ **AGENCIA COCHABAMBA**, ubicada en la Calle Esteban Arce N°532, de la Provincia Cercado del departamento de Cochabamba.

## 2.9 RECONOCIMIENTOS

Durante la gestión 2017, la Cooperativa ha recibido el siguiente reconocimiento:

En fecha 1 de abril de 2017, la Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Rios” de la Policía Boliviana brinda Reconocimiento a la Cooperativa, por su apoyo y su valiosa cooperación a la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia en programas de información y prevención social en actos de 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.

A partir del 25 de Enero de 2017, mediante Resolución Administrativa de Afiliación N° 04/2017, la Cooperativa se encuentra afiliada como Cooperativa de base en la Confederación Nacional de Cooperativas “CONCOBOL” (ente matriz del Movimiento Cooperativo Boliviano).

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

### 3.1 QUE SIGNIFICA LA RSE PARA LA COOPERATIVA.

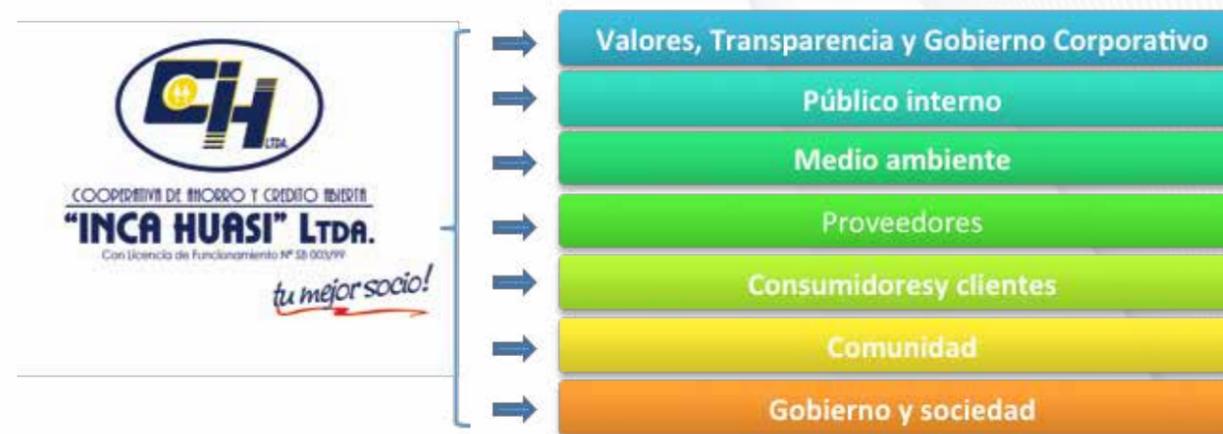
La Cooperativa considera a la Responsabilidad Social Empresarial como parte de su estrategia institucional y de las operaciones y servicios que brinda al público en general, teniendo en cuenta los impactos que generan las actividades que realizan sobre los socios, clientes, trabajadores, la comunidad, 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<sup>2</sup>:



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.

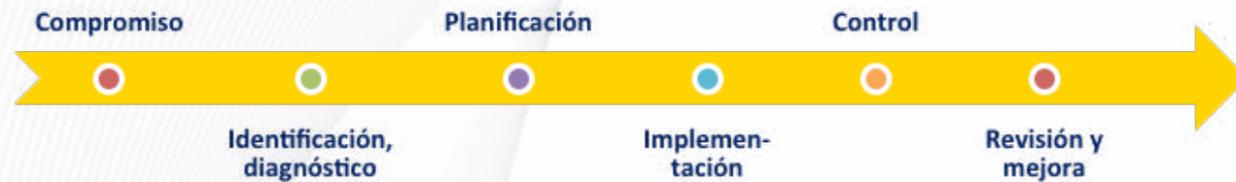
### 3.3 LA INCORPORACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

Con la finalidad de implementar e institucionalizar una gestión de Responsabilidad social en forma transversal dentro la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda., se incluye a la RSE como uno de los factores críticos de éxito dentro del “Plan estratégico institucional 2017 - 2019”, para el cual se ha determinado las fortalezas y debilidades “internas”, las oportunidades y las amenazas “externas”. 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.

<sup>2</sup> Establecidos mediante directrices de los grupos de interés de la metodología de “ETHOS” COBORSE

### 3.4 IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para implementar y mantener la gestión de RSE de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” Ltda., se realizan las siguientes acciones:



#### Compromiso

Se establece el compromiso de la Cooperativa para hacer una gestión con Responsabilidad Social a través 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 una política de Responsabilidad Social Empresarial y objetivos estratégicos de la Institución, considerando aspectos relacionados con la sociedad, la economía y el medio ambiente.

#### 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.

De manera adicional se realiza anualmente un diagnóstico de RSE, a través de la contratación de una empresa Calificadora del desempeño de RSE, que tiene una metodología especializada conforme normativa vigente para realizar la calificación de Desempeño de RSE de la entidad. Para la Gestión 2017, la Cooperativa contrató los servicios de la empresa Calificadora “AESARATINGS”.

#### Planificación

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

#### Implementación de Acciones de RSE

A través de recomendaciones del Comité, el Consejo de Administración aprueba las políticas procedimientos y programas de RSE para integrar la RSE en las acciones diarias de la Cooperativa. Durante la gestión 2017 se han realizado actividades y programas de RSE que se describen en este documento.

#### Control de RSE

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

#### Revisión y Mejora

El Responsable de RSE constantemente realiza junto con el Comité de RSE la revisión de la planificación establecida 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 Gestión Integral de Riesgos, Comité de Tecnologías de la Información, Comité de Cumplimiento, Comité de Seguridad Física, Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.

Considerando que la Responsabilidad Social Empresarial propone una gestión de manera integral y transversal, 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 actualizado, aprobado por el Consejo de Administración en fecha 02 de octubre de 2017, en el que se determina su funcionamiento y potestades.

El comité de Responsabilidad Social Empresarial está conformado por un miembro del Consejo de Administración, el Gerente General, Oficial de Mercadeo y RSE, Jefe de Personal y Jefes de Agencia Vinto y Cochabamba.

El Comité se reúne en forma ordinaria al menos una vez al mes y extraordinariamente cuando el Comité lo estime necesario.

Por otro lado, a partir del 20 de agosto de 2013 dentro la estructura organizacional se ha asignado las funciones de coordinación de la Responsabilidad social de la Cooperativa, al Oficial de Mercadeo como Responsable de Responsabilidad Social Empresarial que depende de la Subgerencia de Operaciones, quien respecto a la RSE tiene entre sus funciones, coordinar las actividades y programas de RSE en la entidad.

### 3.6 CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS, OBJETIVOS Y POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El presente Informe constituye una Rendición de Cuentas ante el público en general y nuestros públicos de interés respecto al comportamiento social, ambiental y económico de la institución. En este informe, se detalla la siguiente información:

- El Punto 4, muestra el **comportamiento ético**, en el cual se incluye como un valor a la **transparencia**,
- El Punto 5 describe los aspectos realizados relativos al respeto a los **derechos humanos**,
- En el punto 6 se expresa el **cumplimiento de las leyes y normas**,
- El Punto 7 relata las acciones que muestran el **Respeto a los a los intereses de los socios, trabajadores, clientes y comunidad**.



## 4.- LA ÉTICA

Para la Cooperativa la ética es un elemento fundamental en su accionar y forma parte importante de la Responsabilidad Social.

### 4.1 VALORES

Para 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 beneficios personales o ajenos 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 2017<sup>3</sup>, 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.

### 4.3 CÓDIGO DE CONDUCTA

La Cooperativa cuenta un Código de Conducta, que ha sido actualizado el 2017<sup>4</sup>, 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 estima 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 2017, se realizaron las siguientes tareas destinadas a difundir la ética institucional:

✓ En la Asamblea anual Ordinaria de socios efectuada el mes de marzo de 2017, a todos los asistentes se distribuyó en forma impresa un folleto de normativas, el mismo que incluye el Código de Ética y Código de Conducta.

✓ El mes de diciembre se llevó a cabo la evaluación y control de lectura a funcionarios de la institución sobre: Misión, Visión, Valores, Principios, Código de ética y Código de Conducta.

✓ 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

El Comité de Cumplimiento – UIF, a través del Área de Cumplimiento logró la pasada gestión la aprobación de la actualización del Manual Interno de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo basados en una gestión de riesgo; Se adoptó un modelo de gestión de riesgo de LGI/FT a través de un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo (SARLAFT), que nos va permitir obtener perfiles de riesgo de los clientes y de la Institución;

Se capacitó al personal alterno en temas referidos a lavado de activos; Asimismo se aprobó la adquisición del software AMLC de prevención de lavado de activos basado en modelos de gestión de riesgo; Se mejoró la base de datos de los proveedores mediante la Política Conozca a su Proveedor, obteniendo información de los mismos.

## 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<sup>5</sup>.

Uno de los valores que promueve la Cooperativa es el Respeto, este aspecto es plasmado en los valores institucionales, 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:

- ✓ **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.
- ✓ **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.

El año 2017 como actividad en defensa y promoción de los derechos humanos se han realizado las siguientes actividades:

- ✓ El mes de septiembre, se llevó a cabo la Campaña denominada: **“Juntos contra la Explotación y Tráfico de Mujeres”** cuyo objetivo ha sido concientizar y sensibilizar a la población en general sobre esta temática mediante la distribución de material impreso a socios y público en general en todas las oficinas de la Cooperativa.
- ✓ Campaña **“Juntos Evitemos la Violencia”**, en coordinación con la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia, FELCV, se llevó a cabo campañas de concientización y sensibilización durante la entrada del carnaval “CORSO DE CORSOS” y la FESTIVIDAD DE LA “VIRGEN DE URCUPIÑA”, a través de la dotación de Afiches, Trípticos, y Volantes informativos con fines preventivos y de socialización para beneficio de la Población de Quillacollo y Cochabamba.
- ✓ El mes de abril, en ambientes de la Oficina Central de la Cooperativa y Agencias Cochabamba y Vinto, se llevó a cabo la campaña informativa y de concientización con amenización de payasitos denominada “Nosotros también tenemos Derechos”, y la distribución de información sobre los Derechos Humanos de las niñas y niños, previstos en los tratados internacionales y leyes aplicables,

<sup>5</sup> 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.

esencialmente en la Convención sobre los Derechos del Niño; asimismo, se entregó refrigerio a todos los niños asistentes y se regaló globos inflados con impresión de los derechos de los niños.

Imágenes de algunas campañas y actividades emprendidas por la Cooperativa:



## 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. Amenizar

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

*“El compromiso de la Cooperativa con los socios es el de 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	2016	2017
Activos	26.164	27.004
Pasivos <sup>6</sup>	1.283	1.346
<b>TOTALES</b>	<b>27.426</b>	<b>28.350</b>

### Transparencia de la Información

Siendo nuestro principal objetivo de mantener informados a los socios sobre el accionar de la Cooperativa, durante el proceso de habilitación y realización de la Asamblea Anual Ordinaria y Asambleas Extraordinarias, se proporciona a los socios información de la entidad, en forma oportuna, veraz y comprensible para una apropiada toma de decisiones. En la Asamblea realizada en marzo de 2017, se realizó la correspondiente rendición de cuentas sobre la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa a través de la entrega de los siguientes documentos:

<sup>6</sup> Socios Pasivos corresponde a socios con cuentas clausuradas e inmovilizadas.



Una copia de la Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial gestión 2016, folleto de normativas: Código de Ética, Código de Conducta, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Gobierno Corporativo, Reglamento Electoral, Reglamento para la utilización de recursos destinados al fondo de educación cooperativo y fondo de previsión social y apoyo a la colectividad, política de remuneraciones o gastos de los Consejos de Administración y vigilancia.

Material de Educación Financiera, comprendidos en una cartilla de educación financiera con 10 temas de mucha importancia, volantes informativos sobre las capacitaciones a ser realizadas durante la gestión 2017.

**Distribución de Utilidades**

Una vez determinadas las reservas conforme establece el estatuto, cada año se distribuye a los socios las utilidades correspondientes al 15% de la utilidad del ejercicio.

El año 2017 se han distribuido Bs351.580,50.- correspondientes a las utilidades que ha generado la Cooperativa el 2016 y el año 2018 se distribuirá Bs360.336,75.- correspondientes al 15% de la utilidad generada el 2017 previa aprobación de los estados financieros en Asamblea Anual Ordinaria de Socios.

**Beneficios adicionales para los Socios**

Durante la gestión 2017, la Cooperativa renovó ante la Compañía “Nacional Seguros Vida y Salud S.A.”, la Póliza de Seguros de Personas, por la cual, la entidad brinda a los socios el Seguro de Vida Gratuito por muerte natural o accidental, con cobertura de USD200.- para los socios que mantengan la calidad de socio activo.

Durante la gestión 2017, se presentaron un total de 19 siniestros, habiendo respondido la Compañía de Seguros conforme a la Póliza contratada a 17 de ellos, teniendo 2 casos pendientes de pago.

**Capacitación**

Con el objeto de ampliar los conocimientos de los socios, el año 2017, se capacitó a los socios en Educación Financiera y Programas de Educación Cooperativa con temas como: Módulo 1: La Regulación y Fiscalización de Cooperativa de Ahorro y Crédito, Módulo 2: Estructura y Análisis Financiero de una Cooperativa de Ahorro y Crédito y Módulo3: Gestión y Fiscalización interna basada en riesgos.

✓ **Programas de Educación financiera**

Capacitación 1: “Cuáles son tus Derechos y Obligaciones como consumidor financiero, Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia y Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios, sus usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación”.

Capacitación 2: “Como identificar Billetes Falsos y Cuáles son los Servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda”.

Capacitación 3: “Como iniciar Tu Propio Negocio, Características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda y los Costos asumidos por el cliente al momento de contratar un servicio”

Capacitación 4: “Tu primer Crédito, características de los servicios de intermediación financiera, medidas de seguridad y precauciones en su uso; y Garantías No Convencionales”



✓ **Programa de Educación Cooperativa**

- Módulo 1: La Regulación y Fiscalización de Cooperativa de Ahorro y Crédito
- Módulo 2: Estructura y Análisis Financiero de una Cooperativa de Ahorro y Crédito
- Módulo 3: Gestión y Fiscalización interna basada en riesgos

**7.2 MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA**

*“El compromiso de la Cooperativa es, brindar información transparente, oportuna y cumplir con sus decisiones”.*

Al 31 de diciembre de 2017 el número de miembros del Consejo de Administración y de Vigilancia son 10, de los cuales 8 son hombres y 2 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	0	0%
Mayores de 41 años	10	100%

**Capacitación**

En el año 2017, 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
- Indicadores ASFI-TIGER” evaluación de Monitoreo
- Auditoria basada en riesgos, análisis e interpretación de estados financieros y ratios financieros

**7.3 TRABAJADORES**

*“El compromiso de la Cooperativa es 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 ubicación de los puntos de atención al cliente al 31/12/2017 es la siguiente:

OFICINA	Ejecutivos		Admin- is-trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
O f i c i n a Central Quillacollo	6	2	9	8	5	2	5	3	0	2	25	17	42
Ag. Cochabamba	0	0	0	0	3	0	0	1	1	0	4	1	5
Ag. Vinto	0	0	0	0	3	0	1	0	0	1	4	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>52</b>



El Movimiento de trabajadores respecto a la rotación durante la gestión 2017, presenta los siguientes registros en general:

CONCEPTO	2016	2017
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	51	51
Nº de admisiones durante el periodo	7	5
Nº de personas que se retiraron de la institución	6	3
Nº de personas que se las retiro	0	1
Nº de trabajadores al final del periodo	52	52
Índice de rotación (1)	11.70%	8.74%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	9 años y 8 meses	9 años y 6 meses

(1) Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo / Nº trabajadores promedio

El movimiento de trabajadores por género es el siguiente:

GÉNERO	HOMBRES	MUJERES
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	31	20
Nº de admisiones durante el periodo	3	2
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	2	2
Nº de trabajadores al final del periodo	33	19
Índice de rotación (1)	7.81%	10.26%

(1) Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo/Nº trabajadores promedio

El movimiento de trabajadores por edades, es el siguiente:

RANGOS DE EDADES	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	5	22	24
Nº de admisiones durante el periodo	3	1	1
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	1	2	1
Nº de trabajadores al final del periodo	6	22	24
Índice de rotación (1)	36%	6.82%	4.16%

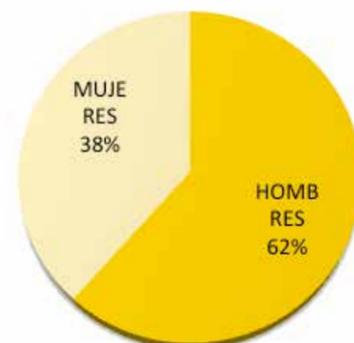
Los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" Ltda., tienen relativamente bajos índices de rotación y una antigüedad promedio de más de 9 años, lo cual muestra un alto grado de compromiso que tienen hacia la entidad, sobre todo los mayores a 30 años, que en esta gestión solo se desvincularon 2 personas.

✓ **No Discriminación**

**Género:**

La Cooperativa no discrimina por género. El 37% de los trabajadores son mujeres y el 63% 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 31/12/2017, están en los siguientes rangos:

RANGOS DE EDADES	2016	2017
19 a 29 años	7%	9.80%
30 y 40 años	58%	43.13%
Mayores de 41 años	35%	47.06%

✓ **Remuneración**

Durante la gestión 2017, la Cooperativa 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 2.300 mes, importe superior al salario mínimo nacional. Todos los meses los sueldos son pagados antes que concluya el mes.

✓ **Reclutamiento del Personal**

Cuando existen acefalías y la creación de un determinado cargo, durante el proceso de reclutamiento y selección de personal de acuerdo al Manual interno para la Administración de personal, con la finalidad de brindar oportunidades al personal con promociones y ascensos, la Cooperativa, inicialmente realiza una convocatoria interna dirigida a trabajadores de la misma institución, en caso que no exista ninguna persona que pueda promocionarse se realiza una convocatoria externa para ocupar dicho cargo.

✓ **Contratación de Personal Local**

Con el objetivo de generar empleo en las localidades donde la Cooperativa tiene instalados sus puntos de atención financiera (PAF), la Cooperativa prioriza la contratación de personal que radique por el lugar de los PAF de la entidad; el año 2017 se registraron los siguientes datos:

OFICINA	TOTAL PERSONAL	% PERSONAL LOCAL
Of. Central	43	28%
Ag. Cochabamba	5	20%
Ag. Vinto	5	0%

✓ **Cuidado de la Salud de los Trabajadores**

Con el objeto de precautelar la salud integral de los trabajadores, la Cooperativa cuenta con las siguientes instancias de protección y cuidado de la salud de los trabajadores: de la entidad tanto de Oficina Central como Agencias Vinto y Cochabamba.

Durante la gestión 2017 se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ 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 y se renovaron sillas operativas de trabajo.
- ✓ Además de pagar el seguro de salud de la Caja Nacional, la Cooperativa otorga un seguro contra accidentes a favor de todos los trabajadores y los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia.



- ✓ El Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, en coordinación con la Caja Nacional de Salud llevaron a cabo revisiones médicas generales para verificar el estado de salud de los funcionarios para su posterior seguimiento.
- ✓ 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.
- ✓ La Cooperativa fomentó la práctica del deporte en los trabajadores a través de la realización de campeonatos deportivos internos de fútbol categoría damas y varones, asumiendo la Cooperativa todos los costos de logística y premiación.
- ✓ Se provisiona de leche a todos los cajeros. Asimismo se realizó la adquisición de frigo bares para cada una de las oficinas de la Cooperativa con la finalidad de otorgar mayor acceso al refrigerio de aquellos trabajadores en horario continuo.
- ✓ De acuerdo al Manual de Administración de Personal, se otorga a las mujeres un día 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**

Siendo importante para la cooperativa la capacitación como una actividad permanente fundamentada en los principios cooperativos universalmente aceptados, 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 su posterior evaluación.

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

- ✓ 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 instituciones.
- ✓ Hacer seguimiento al Programa Anual de Educación Financiera.

El plan de capacitación del año 2017 fue ejecutado en un 86%. Este año los trabajadores de la Cooperativa han recibido capacitación en los siguientes temas:

TEMAS DE CAPACITACIÓN	N° DE TRABAJADORES QUE ASISTIERON	HORAS DE CAPACITACIÓN
Atención al cliente con calidad y calidez y buen trato a personas con discapacidad	36	1.5
Gestión de Riesgo Operativo en entidades financieras	41	1
Crédito productivo y agropecuario	19	6
Balance Social	44	1
Curso de capacitación en medio ambiente	43	1
Socialización de las políticas de seguridad de la Información	52	2
Taller de actualización de primeros auxilios	53	2
Estrategias para cuidar y aumentar la pensión de vejez	53	2
Ley 0348 Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia. Ley 045 Ley contra el racismo y toda forma de discriminación. Ley 0369 ley de personas adultas mayores	45	3
Resolución de conflictos	45	1.5
Socialización Gestión Integral de Riesgos	44	1
Manejo del Stress	44	2.5
Socialización de Políticas de Seguridad Física	51	2

✓ **Otros Beneficios**

La Cooperativa adicionalmente brinda a los trabajadores los siguientes beneficios:

- ✓ La Cooperativa dota anualmente uniformes Institucionales a los trabajadores.
- ✓ Anualmente, se realiza un agasajo por el día del trabajador, donde se efectúan reconocimientos a los trabajadores destacados y aquellos que son antiguos.
- ✓ El día de cumpleaños del trabajador, la Cooperativa otorga medio día de permiso con goce de haberes.
- ✓ 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 más horas.
- ✓ Para navidad la Cooperativa otorga canastones navideños a los trabajadores y organiza una cena institucional donde se sortean algunos premios durante el evento.
- ✓ La Cooperativa otorga un bono de té de Bs 9,00, por día trabajado.
- ✓ El mes de agosto, se realizó el intercambio de cajas de cartón producto de la entrega de aceites de la Asamblea de Socios, por insumos médicos con la Fundación "Mano a Mano", los que fueron distribuidos tanto en Oficina Central como Agencias Cochabamba y Vinto.

✓ **Estudio de Clima Laboral**

Durante la gestión 2017 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 70% consideran que la Cooperativa es un buen lugar de trabajo, al 90% le gusta la institución, el 88% se siente orgulloso de trabajar en la Cooperativa,
- El 92% está a gusto con el trabajo que realiza, el 82% señala que existe lazos de amistad al interior de la institución, el 63% opina que los jefes otorgan confianza a los subordinados y la mayoría de las veces son justos, el 59% considera que sus jefes toman en cuenta sus opiniones.

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.

✓ **Evaluación de Desempeño**

Se llevó a cabo la evaluación de desempeño de los trabajadores, a través del sistema de evaluación "PREMIO" (desarrollado por Woccu), el mismo evalúa aspectos sobre: la personalidad, el rendimiento, la educación/conocimiento, la motivación, la innovación y otros.

**7.4 CLIENTES**

*"El compromiso de la Cooperativa es el de 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 y sus cifras al 31/12/2017 son:

CRÉDITOS	MONTO		OPERACIONES	
	Bs	%	Nº	%
Pymes	737.826	0.43	3	0.10
Microcrédito	90.811.283	53.46	1.194	40.98
Consumo	45.056.263	26.52	1.436	49.29
Hipotecario de vivienda	33.257.412	19.57	280	9.61
<b>TOTAL</b>	<b>169.862.784</b>	<b>100.00</b>	<b>2.913</b>	<b>100.00</b>

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 31/12/2017 es la siguiente:

CAPTACIONES DEL PÚBLICO	Bs	%
Depósitos a la vista	4.770	0.29
Cajas de ahorro	48.869.590	30.00
Depósitos a plazo fijo	110.982.848	68.20
Obligaciones restringidas	2.862.958	1.76
<b>TOTAL</b>	<b>148.466.426</b>	<b>100.00</b>



✓ **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 2017, el crédito productivo representa el 13,68% de la Cartera de créditos, dentro de este crédito está el crédito agropecuario.

✓ **Crédito de vivienda social**

A partir de la gestión 2014 se implementó y comenzó a otorgar el crédito de vivienda de interés social que ha tenido una leve reducción el 2017, debido a que las entidades de la competencia otorgan este producto a tasas de interés más bajas. El detalle de estas operaciones, es la siguiente:

Expresado en Bolivianos

CRÉDITO	2013	2014	2015	2016	2017
Crédito productivo <sup>7</sup>	12.860.907	15.804.209	16.773.823	19.350.940	23.237.118
Vivienda social <sup>8</sup>	0	206.867	352.632	261.346	204.751

✓ **Inclusión Financiera**

Para la Cooperativa un aspecto relevante en su accionar es el de coadyuvar con la inclusión financiera de la población, en este sentido se llevaron a cabo 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 33.41% de los créditos se otorgaron con garantía 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 buena parte de los créditos otorgados en la Agencia de Quillacollo, que está en una ciudad intermedia se destinan al área rural ya que muchos prestatarios viven o tienen sus actividades en esta área.

✓ **Ahorro**

Con el propósito de incentivar la cultura del ahorro en nuestra sociedad, la Cooperativa oferta productos de ahorro a través de cuentas de Caja de Ahorro con requisitos sencillos de cumplir, con un monto mínimo de apertura de Bs.100.-, o USD 10.- más el Certificado de Aportación con un costo 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. Asimismo se oferta productos de Depósito a Plazo Fijo con tasas de interés muy atractivas en su rendimiento y los plazos acordes a sus expectativas; los montos mínimos de apertura de un depósito a plazo fijo son de Bs800.-, o USD 100.-.

<sup>8</sup> De acuerdo a la definición ASFI de crédito productivo.  
<sup>9</sup> De acuerdo a la definición ASFI de vivienda social.

#### ✓ Acceso universal a todos los servicios

La Cooperativa otorga el acceso equitativo y sin discriminación de todos sus productos y servicios financieros, sean estos 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 mayo de 2017, Se llevó a cabo el curso sobre "atención al cliente y buen trato a personas con discapacidad"



Se tiene habilitado una rampa de acceso para personas con capacidades diferentes en la entrada de la Oficina Central de Quillacollo, para facilitar el ingreso a las oficinas de 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 debido a impedimentos técnicos en la infraestructura del edificio donde se encuentran ubicadas nuestras oficinas y en la Agencia Vinto debido a que las misma no era necesaria.

#### ✓ Educación Financiera

La Cooperativa ha elaborado e implementado el Programa de Educación Financiera Gestión 2017, cuyo objetivo principal es el de "Mejorar la cultura financiera de los socios, clientes, usuarios y comunidad General", logrando formar a 2.291 personas. El programa de educación se basa en dos líneas de actuación:

**Línea de Educación**, realizada mediante procesos de enseñanza a través de capacitaciones inclusivas, las mismas que pretenden generar aptitudes básicas en las personas para la toma de decisiones financieras. Durante la gestión 2017 se impartieron los siguientes programas de Educación Financiera:

- Capacitación 1: "Cuáles son tus Derechos y Obligaciones como consumidor financiero, Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia y Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios, sus usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación".
- Capacitación 2: "Como identificar Billetes Falsos y Cuáles son los Servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda".
- Capacitación 3: "Como iniciar Tu Propio Negocio, Características principales de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda y los Costos asumidos por el cliente al momento de contratar un servicio"
- Capacitación 4: "Tu primer Crédito, características de los servicios de intermediación financiera, medidas de seguridad y precauciones en su uso; y Garantías No Convencionales"

**Línea de Difusión de Información Financiera**, realizada mediante canales de difusión de información financiera, las mismas que pretenden proporcionar información básica a los consumidores financieros para la toma de conciencia sobre alternativas y consecuencias financieras en la toma de sus decisiones financieras. Durante la gestión 2017 se difundió información financiera a través de los siguientes medios:

#### Cartilla de Educación Financiera:

Se entregó cartillas de Información financiera compuesta por 11 temas de mucha importancia sobre Educación Financiera y Cooperativa.

#### Trípticos Informativos:

- Tema 1: "Punto de Reclamo – Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero"
- Tema 2: "Cuál es el Rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, Rol de la Defensoría del Consumidor Financiero y el alcance la normativa"
- Tema 3: "Derechos y Obligaciones asociados a los Productos y servicios ofertados por la entidad".
- Tema 4: "Como elaborar un Presupuesto Familiar y consejos para un endeudamiento saludable"
- Tema 5: "Educación Financiera para niños".
- Tema 6: "¿Cómo afecta el amor en la economía? - El dinero en la vida de pareja"

#### Microprograma y Audiovisuales Informativos:

Microprograma: "Quiénes son Clientes CPOP y qué beneficios reciben"

Audiovisual 1: "Garantías No Convencionales"

Audiovisual 2: "Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero"

Audiovisual 3: "Consejos de Seguridad para el Consumidor Financiero"

Audiovisual 4: "Entidades Financieras Reguladas con Licencia de Funcionamiento"

Audiovisual 5: "Qué es la tasa de Interés TRE"

Audiovisual 6: "Características de los Contratos de Servicios Financieros"

Audiovisual 7: "Incautación de Billetes Falsos"

**Internet.-** A través de la Página Web se difundió material de Información Financiera, respecto a materiales impresos y audiovisuales elaborados por la Cooperativa.

#### ✓ Otras participaciones de Educación Financiera

La Cooperativa a convocatoria de la Confederación Nacional de Cooperativas CONCOBOL y la ATC, junto a Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas de Cochabamba pertenecientes a la ATC participó en la "I Expo Feria Nacional de Cooperativismo" en representación de las Cooperativas de ATC el mes de Noviembre realizado en la ciudad de Cochabamba.

Asimismo, durante el mes de marzo, la Cooperativa participó de la campaña Mundial "Semana de Educación Financiera", organizada por "GLOBAL MONEY WEEK" con la temática de "El Ahorro", a través de capacitaciones a los alumnos de la Unidad Educativa "Liceo América" de Quillacollo.

Durante el mes de octubre, se llevó a cabo el curso de capacitación sobre Yo y mis Finanzas - Presupuesto Familiar, dirigido a socios de la Cooperativa, el mismo que fue desarrollado en coordinación con la fundación Alemana Finanzgruppe, parkassenstiftung für internationale Kooperation.



✓ **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**

- 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.
- 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.

✓ Al ser un valor de Cooperativa **la transparencia**, este se tiene en cuenta en todos los actos que realiza a 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 es completa y estándar tanto en requisitos como condiciones de plazos, tasas, etc.
- No existen clientes preferenciales, excepto los establecidos por la ASFI6
- 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 2017 ha atendido satisfactoriamente el 100% de reclamos.



- ✓ Otras acciones realizadas 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 de calidad y calidez 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 espera promedio para la atención en cajas durante la gestión 2017 registra un tiempo de 4,5 minutos en Oficina Central Quillacollo, 3,5 minutos Agencia Vinto y 3,64 minutos en Agencia Cochabamba, siendo el tiempo promedio de espera general para la atención en cajas de 3,88 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.

La cooperativa cuenta en total con 4 Puntos de Reclamo (PR) instalados en todas nuestras oficinas (2 Puntos de Reclamos en Oficina Central, 1 En Agencia Cochabamba y 1 en Agencia Vinto).

Algunas cifras relativas al Punto de reclamo son:

CONCEPTO	2016	2017
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	4	4
Número de reclamos registrados en el sistema	0	3
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**

A partir del mes de noviembre de 2017, se llevó a cabo el estudio para la medición de niveles de satisfacción de los clientes a través de un estudio externo, cuyo informe final será presentado a inicios de la gestión 2018, estableciendo el índice de satisfacción alcanzado por la Cooperativa respecto a los servicios y productos que ofrecidos por la Cooperativa.

**7.5 COMUNIDAD**

***"El compromiso de la Cooperativa con la comunidad Ser parte activa de la comunidad donde operamos, brindando servicios financieros de forma continua y sin discriminación a la población".***

Durante la gestión 2017 se realizaron las siguientes actividades en pro de la comunidad:

- ✓ En eventos socio culturales en nuestro medio, se llevaron a cabo campañas de concientización y sensibilización **"Juntos Evitemos la Violencia"** en coordinación con la "Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia Genoveva Rios" - FELCV, a través de la dotación de Afiches, Trípticos, y Volantes informativos con fines preventivos y de socialización para beneficio de la población de Quillacollo y Cochabamba.



- ✓ Entrega de afiches informativos a la Asociación Municipal de Fisicoculturismo y Fitness Quillacollo, como parte del fomento al deporte.
- ✓ Entrega de Gorras y Chalecos a miembros de la “Brigada de Seguridad Virgen de Urcupiña” – Parroquia San Ildefonso – Quillacollo.
- ✓ Apoyo con pasacalles informativos para la difusión de la Feria de la Manzana Camueza – 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 toldos para sombrillas metálicas.

Imágenes de algunas actividades emprendidas por la Cooperativa:



## 8.- DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación se presentan los indicadores financieros de la Cooperativa, que muestran el desempeño económico en las gestiones 2016 y 2017:

INDICADORES	2016	2017
<b>ESTRUCTURA DE ACTIVOS</b>		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	22,69%	22,91%
Cartera / Total activo	75,50%	74,29%
Otros activos / Total activo	1,81%	2,80%
<b>RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)</b>		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	1,19%	1,14%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	5,69%	5,54%
Ingresos financieros / Cartera bruta promedio	13,50%	13,33%
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	3,81%	3,89%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	7,90%	7,78%
<b>CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS</b>		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1,04%	1,36%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,00%	0,00%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	0,00%	0,00%
<b>SOLVENCIA</b>		
Previsión constituida (1) / Cartera en mora según balance	563%	428,96%
Previsión constituida (1) / Cartera bruta	5,83%	5,83%
Coefficiente de adecuación patrimonial	27,86	27,90%
<b>LIQUIDEZ</b>		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo	28,66%	28,72%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	30,56%	30,43%

## 9.- DESEMPEÑO AMBIENTAL

Para la Cooperativa el cuidado del medio ambiente es importante y este aspecto lo plasma en su Política de Responsabilidad social, estableciendo las siguientes líneas de acción:

- ✓ Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- ✓ 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.
- ✓ Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En cumplimiento a su Plan de acción el 2017 la Cooperativa ha realizado las siguientes acciones en favor del cuidado del medio ambiente, el mismo que se observa en la matriz correspondiente al informe de resultados de la gestión ambiental:

**INFORME SOBRE RESULTADOS DE GESTIÓN AMBIENTAL 2017  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

N°	PROGRAMA	ACTIVIDAD	MATERIAL A UTILIZAR	OBJETIVO CUANTIFICABLE PROGRAMADOS POR ACTIVIDAD (Cantidad esperada de alcance)	INDICADORES DE RESULTADOS DE EFECTIVIDAD DE LA ACTIVIDAD (Cantidad real del alcance)	ACTIVIDAD EJECUTADA	PERIODO DE EJECUCIÓN
1	CAPACITACIÓN AMBIENTAL	Curso de Capacitación para Directivos y Funcionarios	Proceso de Enseñanza y aprendizaje	40 Participantes	52 Participantes	Temáticas de capacitación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medio Ambiente</li> <li>• Impacto Medioambiental</li> <li>• Aspectos medioambientales en el sector financiero</li> <li>• Eco eficiencia en el sector financiero</li> <li>• Tipos de residuos</li> <li>• Buenas prácticas medioambientales</li> </ul>	may-17
2	“USO RACIONAL DEL AGUA – TIPS PARA AHORRAR EL AGUA”	Campaña de Concientización y Sensibilización para el público en general	Volantes	4000 volantes	4000 volantes	Tips para el ahorro en el consumo de energía eléctrica	mar-17
3	“SOY CONCIENTE, CONSUMO EFICIENTE”... Ahorrar energía es también cuidar el medio ambiente!.	Campaña de Concientización y Sensibilización para el público en general	Volantes	2000 volantes	2000 volantes	Tips para el ahorro en el consumo de energía eléctrica	jul-17
4	“PLANTA TU FUTURO”	Programa Ambiental de Educación y Arborización	Reforestación de árboles según especies identificadas	229 Árboles	229 Árboles: 5 Chilijchis, 100 Terevintos, 78 Tajibos y 46 palmeras datileras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IMPACTO DEL PROGRAMA EN EL MEDIO AMBIENTE: El mes de Diciembre, en coordinación con la Dirección Forestal del Gobierno Autónomo Municipal de Quillacollo, en inmediaciones de la jardinera central de la Av. Albina Patiño entre la Av. Nélide de Guerra y la Av. Tomas Bata del Distrito 1 del Municipio de Quillacollo, se reforestaron 229 árboles proporcionados por la entidad, asimismo se proporcionó 229 listones guías para el crecimiento de las plantas, las especies reforestadas fueron: 5 Chilijchis, 100 Terevintos, 78 Tajibos y 46 Palmeras Datileras. El impacto producido está directamente relacionado con la compensación de la huella de carbono producida por la Cooperativa no obstante con incidencia poco significativa en el rubro de la Cooperativa. Asimismo, se cuantifica la siguiente relación de que: un (1) árbol plantado, significa la provisión permanente de agua para tres (3) personas, es decir, que el Programa contribuye con la dotación de agua a favor de 687 personas en nuestro medio.</li> </ul>	dic-17



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

Miembro de la:

**ATC**

Asociación Técnica de Cooperativas

**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/Fax: 4504999

**Agencia Vinto:**

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

**E-mail:**

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

**Página Web:**

[www.cooperativaincahuasi.com.bo](http://www.cooperativaincahuasi.com.bo)



PROHIBIDA SU VENTA