



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 de
**RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL 2018**

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





COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
"INCA HUASI" LTDA.



RSE



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.....5

2.- PERFIL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "INCA HUASI" LTDA.....6

2.1 Visión y Misión.....6

2.2 Estatus jurídico.....6

2.3 Historia y principales hitos relacionados con la RSE.....6

2.4 Gobierno corporativo.....7

2.5 Productos y servicios.....8

2.6 Principales cifras.....10

2.7 Gestión de riesgos.....10

2.8 Canales de atención.....12

2.9 Reconocimientos.....12

2.10 Asociaciones y adhesiones.....12

3.- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "INCA HUASI" LTDA.....13

3.1 Que significa la RSE para la Cooperativa.....13

3.2 Identificación y priorización de las partes interesadas.....13

3.3 La incorporación de la Responsabilidad Social empresarial en la planificación estratégica.....14

3.4 Implementación y mantenimiento de la gestión de la responsabilidad social.....14

3.5 La Responsabilidad social dentro la estructura organizacional.....15

3.6 Cumplimiento de los lineamientos, objetivos y política de responsabilidad social empresarial.....15

4.- LA ÉTICA.....16

4.1 Valores.....16

4.2 Código de ética.....17

4.3 Código de conducta.....17

4.4 Comité de ética.....18

4.5 Actividades para difundir la ética.....18

4.6 Acciones para la prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y/o financiamiento al terrorismo.....18

5.- LOS DERECHOS HUMANOS.....18

6.- CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS.....19

7.- DESEMPEÑO SOCIAL - PARTES INTERESADAS.....20

7.1 Socios.....20

7.2 Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia.....21

7.3 Trabajadores.....22

7.4 Clientes.....27

7.5 Comunidad.....33

8.- DESEMPEÑO ECONÓMICO.....35

9.- DESEMPEÑO AMBIENTAL.....35

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 quinto informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2018, que da cuenta de la estrategia asumida por la Cooperativa hacia el desarrollo sustentable y consolidación de 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 del establecimiento de la Política de Responsabilidad Social Empresaria que marca el 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 2018 se ratificó la conformación de los miembros del Comité de RSE, dando continuidad a los aspectos de planificación, apoyo, seguimiento y evaluación sobre las acciones planificadas en el marco de la RSE, dicho Comité está conformado por Un Presidente (Miembro del Consejo de Administración), Un Secretario (Funcionario de RSE), Un Vocal (Miembro del Consejo de Administración) y Cuatro Vocales (Funcionarios de la entidad), permitiendo avanzar a 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.

De igual manera informales que, la gestión pasada, la Cooperativa obtuvo su cuarta calificación de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2017, efectuada por la empresa Calificadora "AESARATINGS" Calificadora de Riesgos Asociada a FitchRatings, obteniendo una calificación de R2, puntaje de 7.6 según el sistema SCORECARD-de calificación NIVEL 1 implementado por la Calificadora, calificación que supera el puntaje obtenido la gestión 2016; y a la fecha nos encontramos en proceso de calificación de Desempeño correspondiente a la gestión 2018.

...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).

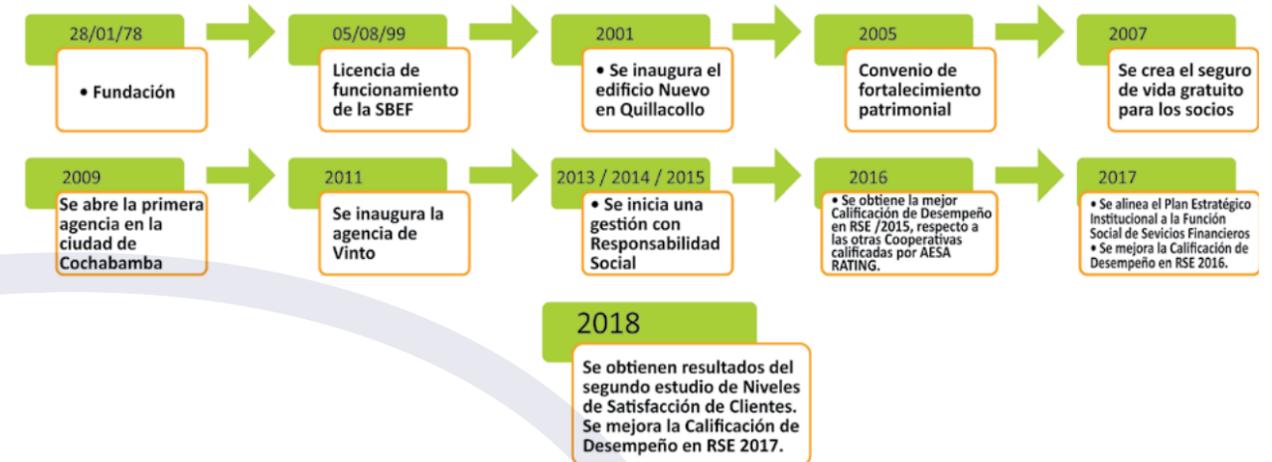
2.3 Historia y principales hitos relacionados con la RSE

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"¹.

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:

- 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.

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

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

Los productos relativos a operaciones activas y pasivas, además de otros servicios financieros 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 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
- Televisión por Cable: INTERACTV - COMTECO
- Gas Domiciliario: YPFB (vigente hasta junio de 2018)
- Agua: SEMAPA
- Varios: Kantutani

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

La gestión 2018 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.

2.6 Principales cifras

Concepto	Unidad	31/12/2017	31/12/2018
Patrimonio Neto	Miles de Bs	44.401	46.479
Activos	Miles de Bs	219.438	229.694
Cartera Bruta	Miles de Bs	169.863	179.185
Clientes de crédito	Nº	2.702	2.662
Depósitos del público	Miles de Bs	162.715	169.526
Depositantes	Nº	28.350	29.083
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO			
Cartera bruta	%	2,77%	2,86%
Depósitos del público	%	2,68%	2,94%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	10.404	9.322,27
Nº de clientes de crédito	Nº	-51	-40
Depósitos del público	Miles de Bs	14.249	6.810

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 2018, se han realizado las siguientes tareas en los diferentes riesgos:

Riesgo crediticio

- Revisión del nivel de concentraciones en la cartera total y la cartera en mora,

ajustando los límites de exposición.

- Revisión de "Alertas Tempranas y Riesgo Contagio" que advierte una posible migración de socios a otras entidades y el endeudamiento de nuestros socios en el sistema financiero efectuando un seguimiento al nivel de deterioro.
- Verificación de desviaciones y/o incumplimientos a la normativa en la revisión ex post que generaron provisiones genéricas voluntarias y fueron contabilizadas.
- Se efectúa la revisión ex post de la cartera de créditos donde se 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 las provisiones y por ende en el resultado de la gestión.

Riesgo de liquidez

- Se verifica el comportamiento de los indicadores en base a los límites establecidos para los reportes de límites internos y Calce de Plazos así como para la concentración de 10, 20 y 50 mayores depositantes, etc.
- Se realizó análisis de estrés considerando el retiro en Caja de ahorros y su efecto en el Flujo de Caja, en consecuencia se realizaron pruebas al Plan de contingencias con resultado favorable para la Cooperativa.
- Se realiza el análisis de las Inversiones y pruebas de tensión sobre los fondos disponibles.

Riesgo de mercado

- Se efectuó análisis de estrés con modificaciones en el tipo de cambio y su efecto en el Resultado de la gestión, realizando pruebas al Plan de contingencias con resultado favorable.
- En 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.
- Se analiza las propuestas de cambios en las tasas tanto activas como pasivas estableciendo la factibilidad o no del cambio.

Riesgo operativo

- Se actualizó la matriz de riesgos con los nuevos eventos identificados, realizando la medición de cada uno, cuyo resultado genera la contabilización de una previsión genérica voluntaria por otros riesgos de tal manera que se cuente con un respaldo por factores que puedan afectar a la utilidad.
- Los eventos identificados son socializados en cada área para que se incorporen medidas de control plasmadas en un plan de acción estableciendo tiempos y responsables, de manera que estos eventos sean mitigados.

- 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.
- 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 31/12/2018, 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 2018, la Cooperativa ha recibido el siguiente reconocimiento:



En fecha 3 de abril de 2018, la Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia "Genoveva Ríos" 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

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).

Asimismo, la Cooperativa es miembro activo de la 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 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 respecto a las operaciones y servicios que brinda al público en general, teniendo en cuenta los impactos producidos resultantes de las actividades realizadas hacia socios, clientes, trabajadores, comunidad, medio ambiente y otros públicos de interés considerados sustanciales para la institución, 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** enmarcados en dimensiones del ámbito social, económico 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 interés²:

GRUPOS DE INTERÉS



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:

- ✓ Reconocer y asegurar los derechos establecidos por ley o cualquier disposición que resulte aplicable, facilitando mecanismos para realizar una reparación efectiva en

² Establecidos mediante directrices de los grupos de interés de la metodología de "ETHOS" COBORSE

- caso de su vulneración.
- ✓ Construir conocimiento y fortalecer los procesos de formación, partiendo de las buenas prácticas.
- ✓ Generar espacios de diálogo que permitan retroalimentar la gestión en la perspectiva del mejoramiento continuo.
- ✓ Fomentar una activa participación y cooperación de los grupos de interés para el desarrollo sostenible.
- ✓ Entregar información relevante según la normativa y leyes vigentes.

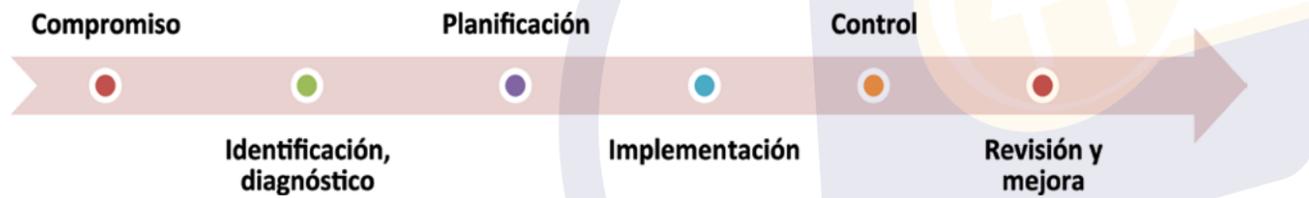
3.3 La incorporación de la Responsabilidad Social empresarial en la planificación estratégica.

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 2018 - 2020", para el cual se ha determinado las fortalezas y debilidades internas, las oportunidades y las amenazas de nuestro entorno en el actuar de la Cooperativa.

El Plan establece como objetivo estratégico: "Generar impactos positivos en sus 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 Gestión de RSE".

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 2018 se han realizado actividades y programas de RSE, descritos en forma integral en el presente informe.

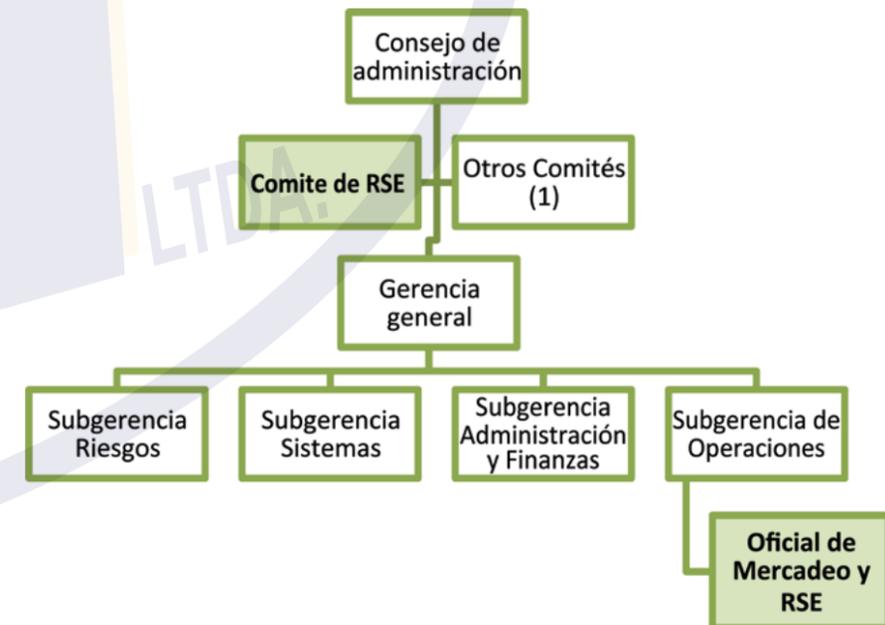
Control de RSE

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 ratificado la composición del 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 Interno del Comité de RSE actualizado según Código: ADM-24, Versión: 5.0, aprobado por el Consejo de Administración el 1 de octubre de 2018, en el que se determina su funcionamiento y potestades.

El comité de Responsabilidad Social Empresarial está conformado por dos miembros del Consejo de Administración, el 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

La ética es un elemento fundamental en el accionar de la Cooperativa 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:

Respeto:

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 2018³, 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 2018⁴, 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.

³ Actualización aprobada por el Consejo de Administración, el 26 de febrero de 2018

⁴ Actualización aprobada por el Consejo de Administración el 5 de marzo de 2018

4.4 Comité de Ética

La Cooperativa ha constituido el Comité de Ética, que es 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

Durante la gestión 2018, se realizaron las siguientes tareas destinadas a difundir la ética institucional:

A todos los asistentes a la Asamblea anual Ordinaria de socios efectuada el mes de marzo de 2018, se distribuyó en forma impresa un folleto de normativas, el mismo que incluye el 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, a través de la Unidad de Cumplimiento, el mes de abril implementó el software AMLC Compliance de prevención de lavado de activos, capacitando al Oficial de Cumplimiento y al personal alterno sobre el uso de la herramienta, dicho software nos permite realizar el seguimiento al nivel de riesgo de la Cooperativa.

Se capacitó al personal en general y a los miembros de los Consejos de Administración y vigilancia en temas referidos a Lavado de Activos y sus responsabilidades y compromiso frente a la prevención de este delito. Asimismo se estableció los límites de exposición al riesgo de LGI/FT y/o DP que va permitir efectuar el seguimiento al nivel de riesgo de la Cooperativa.

5.- LOS DERECHOS HUMANOS

Para la Cooperativa es muy importante el respeto y la difusión de los Derechos humanos, considerando los mismos como uno de los pilares de la RSE, al establecer el apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, además de estar establecidos como lineamientos de acción en la política de RSE de la Cooperativa que están de acuerdo a los establecidos por el Pacto Global⁵.

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.

Durante la gestión 2018 como actividades de defensa y promoción de los derechos humanos se han realizado las siguientes actividades:

- ✓ Los meses de marzo y agosto, en coordinación con la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia, "FELCV", se llevó a cabo campañas de concientización y sensibilización "Juntos Evitemos la Violencia", durante la entrada del carnaval "Curso 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 diciembre, se llevó a cabo la Campaña denominada: "Juntos contra la Explotación y Tráfico de Niños y 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.
- ✓ De igual manera, el mes de diciembre, se llevó a cabo la Campaña denominada: "Todos tenemos Derechos", cuyo objetivo fue el de generar conciencia en nuestros socios, clientes y comunidad en general conmemorando la Declaración Universal de los Derechos Humanos, establecido por la Asamblea General de las Naciones Unidas como llamada a todos para defender los derechos del otro y de todos, a través de la distribución de material impreso y banners difusivos.

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.

⁵ 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.

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	2018
Total Socios	27.721
Cuentas Clausuradas ⁶	954

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 2018, 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:

- Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial gestión 2017,
- 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 y gastos administrativos de los Consejos de Administración y vigilancia y Reglamento de Certificados de aportación.
- Material de Educación Financiera, comprendidos en una cartilla de educación financiera con 9 temas de mucha importancia, volantes informativos sobre las capacitaciones a ser realizadas durante la gestión 2018.
- Informe de Gobierno Corporativo 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 2018 se han distribuido Bs360.336,75.- correspondientes a las utilidades que ha generado la Cooperativa el 2017 y el año 2018 se distribuirá Bs383.929,35.- correspondientes al 15% de la utilidad generada el 2018 previa aprobación de los estados financieros en Asamblea Anual Ordinaria de Socios.

⁶ Cuentas de Caja de Ahorro sin movimiento por más de 5 años.

Beneficios adicionales para los Socios

Durante la gestión 2018, 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.

Al efecto, durante la gestión 2018, se presentaron un total de 45 siniestros, habiendo respondido la Compañía de Seguros conforme a la Póliza contratada a 40 de ellos, teniendo 3 casos pendientes de pago y sin cobertura 2 casos.

Capacitación

Con el objeto de ampliar los conocimientos de los socios, el año 2018, se capacitó a los socios en Educación Financiera y Programas de Educación Cooperativa, de acuerdo a la planificación programada en las siguientes temáticas:

Programas de Educación financiera

Capacitación 1: “Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros y Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia”.

Capacitación 2: “Presupuesto familiar y Características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda”.

Capacitación 3: “Como identificar Billetes Falsos, Características de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda y Costos asumidos por el cliente al momento de contratar un servicio”.

Capacitación 4: “Como evitar ser víctima de fraude o robo de identidad, medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y Que son las 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 2018, el número de miembros del Consejo de Administración y de Vigilancia son 10, de los cuales la distribución por género se observa en la siguiente tabla:

Género	Consejo de administración	Consejo de vigilancia	Total
Hombres	5	1	6
Mujeres	2	2	4
	7	3	10

El rango de edad de los miembros de los consejos se observa en la siguiente tabla:

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

La gestión 2018, 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
- Capacitación en prevención de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo
- Control Interno para Cooperativas con aplicación de las NAGA`S Y NIA`S
- Políticas de Seguridad Bancaria, norma ASFI, asalto bancario, responsabilidad del Directorio
- Negociación efectiva y venta cruzada

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 31/12/2018 es la siguiente:

OFICINA	Ejecutivos		Adminis-trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Oficina Central Quillacollo	6	2	9	9	4	2	4	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	11	9	8	2	6	4	1	3	32	20	52

El Movimiento de trabajadores respecto a la rotación durante la gestión 2018, presenta los siguientes registros en general:

CONCEPTO	2017	2018
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	51	52
Nº de admisiones durante el periodo	5	4
Nº de personas que se retiraron de la institución	3	3
Nº de personas que se las retiro	1	1
Nº de trabajadores al final del periodo	52	52
Índice de rotación (1)	8.74%	6.73%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	9 años y 6 meses	11 años y 7 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	32	19
Nº de admisiones durante el periodo	2	1
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	2	0
Nº de trabajadores al final del periodo	32	20
Índice de rotación (1)	6.25%	2.56%

(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	6	22	24
Nº de admisiones durante el periodo	1	0	1
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	0	1	1
Nº de trabajadores al final del periodo	5	23	24
Índice de rotación (1)	9.09%	2.22%	4.16%

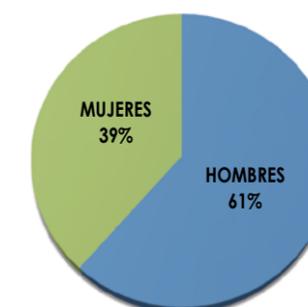
(1) Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo/Nº trabajadores promedio

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 11 años, lo cual muestra un alto grado de compromiso de los trabajadores hacia la entidad, sobre todo mayores a 40 años. Durante la gestión 2018, solo se desvinculó 1 trabajador de la Cooperativa.

No Discriminación:

Género

La Cooperativa no discrimina por género. El 39% de los trabajadores son mujeres y el 61% 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 31/12/2018, están en los siguientes rangos:

Rangos de edades	2017	2018
19 a 29 años	9.80%	11.54%
30 y 40 años	43.13%	42.31%
Mayores de 41 años	47.06%	46.15%

Remuneración:

Durante la gestión 2018, la Cooperativa ha pagado a sus trabajadores doce sueldos, un aguinaldo, una prima y un doble aguinaldo que representa el 100% de su salario, de los cuales el 15% fueron destinados al consumo de productos nacionales

Los salarios de la entidad son competitivos con los del mercado y el menor sueldo que paga la entidad es de Bs 2.626.50 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; la gestión 2018 se registró los siguientes datos:

Oficina	Total personal	% personal local
Of. Central	42	86%
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:

- ✓ La Cooperativa cuenta con dos Brigadas de Primeros Auxilios, conformadas por funcionarios de la entidad tanto de Oficina Central como Agencias Vinto y Cochabamba.
- ✓ Se cuenta con el Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar conformado por un miembro del Consejo de Administración y tres trabajadores de la cooperativa. Los mismos 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.

Durante la gestión 2018 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.

- ✓ Con el objetivo de precautelar la salud integral de los funcionarios, se llevó a cabo la fumigación de ambientes en Oficina Central, y Agencias.
- ✓ 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.
- ✓ De acuerdo a inspección Técnica Laboral realizada por la Dirección Departamental del Ministerio de trabajo, en Oficina Central de la Cooperativa, se efectuaron las siguientes implementaciones: Se llevó a cabo el estudio de iluminación, se efectuó el estudio de cargas de fuego, se adicionó señalética referida a mecanismos de seguridad, se procedió con la instalación del sistema para rayos, asimismo, se proporcionó ropa de trabajo para aquellos funcionarios que desarrollan trabajos al exterior de las oficinas.

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 dos miembros del Consejo de Administración, Jefe de personal y el Oficial de Mercadeo y Responsabilidad Social; dentro las principales funciones están:

- ✓ Capacitar con Programas de educación Cooperativa dirigido a trabajadores, socios, y miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia.
- ✓ Suministrar 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.
- ✓ Realizar seguimiento al Plan anual de capacitaciones y al Programa anual de Educación Financiera.

El plan de capacitación del año 2018 fue ejecutado en un 91%. Durante la gestión, los trabajadores de la Cooperativa han recibido capacitación en los siguientes temas:

Temas de capacitación	Nº de trabajadores que asistieron	Horas de capacitación
Gestión de riesgo de liquidez y mercado	7	16
Atención al cliente con calidad y calidez	45	3
Resolución de conflictos	45	3
Requisitos para el sistema de gestión de calidad según NB/ISO 9001:2015	46	20
Gestión de Riesgo de Crédito	7	16
Gestión de Seguridad de la Información	1	30
Socialización del Manual Interno de prevención, detección, control y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y / o financiamiento al terrorismo	52	2
Atención al cliente con calidad y calidez y contra el racismo y toda forma de discriminación	47	2
Gestión de riesgo de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes	47	2
Difusión de las políticas de seguridad de la Información y Sensibilización	44	1
Hetical haking	44	1
Control Interno para Cooperativas con aplicación de las NAGA`S Y NIA`S	20	5
Seguridad Bancaria, norma ASFI, asalto bancario, responsabilidad del Directorio y principales ejecutivos	46	4

Otros Beneficios

La Cooperativa adicionalmente brinda a los trabajadores los siguientes beneficios:

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 diciembre, 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 2018 se realizó un estudio de Clima laboral de manera interna, realizado 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 las siguientes:

- Los resultados muestran un clima organizacional agradable que ha permitido tener un ambiente de trabajo favorable para cada uno de los funcionarios
- Dentro del primer grupo del cuestionario, se evidencia que el 78% están totalmente de acuerdo en conocer los objetivos de la Cooperativa, el 74%, consideran al trabajo como un reto y no una tarea más, el 68% indican que en cada área se encuentran totalmente comprometidos con los resultados obtenidos por el equipo de trabajo.
- El 74% consideran que existe un ambiente de confianza entre compañeros, el 70% están de acuerdo en que las opiniones en decisiones importantes son tomadas en cuenta, el 64% consideran que mientras mejor se haga el trabajo, mejor será el reconocimiento, el mismo porcentaje indica que en la cooperativa existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal
- Dentro del segundo grupo, lo más relevante es lo siguiente: el 80% mencionan que están satisfechos tanto con el horario de trabajo, como con la estabilidad en el empleo, el 64% también se encuentran conformes con la responsabilidad asignada. Mientras que hay un 64% que no están satisfechos ni insatisfechos con la atención que se presta a las sugerencias que se dan.

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

La evaluación de desempeño de los trabajadores, correspondiente a la gestión 2018, se encuentra en proceso de evaluación, a través del sistema de evaluación "PREMIO" (desarrollado por Woccu-organización internacional), 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 31/12/2018 son:

Créditos	Monto		Operaciones	
	Bs	%	Nº	%
Pymes	536.357,06	0.30	3	0.11
Microcrédito	95.794.997,95	53.46	1.150	40.68
Consumo	44.170.720,19	24.65	1.429	50.55
Hipotecario de vivienda	38.682.974,29	21.59	245	8.67
TOTAL	179.185.049,49	100.00	2.827	100.00

A la mencionada fecha, el 95% de la cartera bruta de créditos es financiada por captaciones del público.

Productos de Ahorro:

La composición de las captaciones del público al 31/12/2018 es la siguiente:

Captaciones del Público	Bs	%
Depósitos a la vista	0	0.00
Cajas de ahorro	51.131.294,19	30.00
Depósitos a plazo fijo	112.803.882,23	67.00
Obligaciones restringidas	5.590.574,73	3.00
TOTAL	169.525.751,15	100.00

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 2018, el crédito productivo representa el 13,94% de la Cartera de créditos, cabe mencionar que dicho porcentaje incluye créditos destinados al sector agropecuario.

Crédito de vivienda social

A partir de la gestión 2014 se implementó y comenzó a otorgar el crédito de vivienda de interés social, registrando una reducción durante la gestión 2018, 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

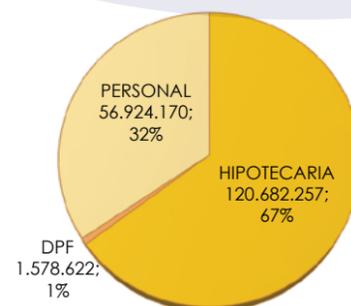
CRÉDITO	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Crédito productivo ⁷	12.860.907	15.804.209	16.773.823	19.350.940	23.237.118	24.978.751
Vivienda social ⁸	0	206.867	352.632	261.346	204.751	152.526

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 32% de los créditos se otorgaron con garantía personal.



⁷ De acuerdo a la definición ASFI de crédito productivo.

⁸ De acuerdo a la definición ASFI de vivienda social.

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 la localidad de Vinto que es zona rural y además se debe considerar que buena parte de los créditos otorgados en la Oficina Central de Quillacollo, corresponden a ciudad intermedia destinadas al área rural ya que muchos prestatarios viven o tienen sus actividades en esta área de influencia.

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.-.

Acceso universal a todos los servicios

La Cooperativa otorga el acceso equitativo y sin discriminación de todos sus productos y servicios financieros a la comunidad que requieran los mismos, sean estos créditos, ahorros y servicios, 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 2018, se llevó a cabo el curso de capacitación sobre "Atención al Cliente con Calidad y Calidez"
- ✓ Se tiene habilitado rampas de acceso para personas con capacidades diferentes en la entrada de la Oficina Central de Quillacollo y Agencia Vinto para facilitar el ingreso a las oficinas de personas que asisten en sillas de ruedas, adultos mayores o quienes tengan dificultad de movimiento. Asimismo, se tiene planificado implementar una rampa de acceso en la Agencia de Cochabamba.

Educación Financiera

La Cooperativa ha elaborado e implementado el Programa de Educación Financiera Gestión 2018, cuyo objetivo principal es el de "Mejorar la cultura financiera de los socios, clientes, usuarios y comunidad General", logrando capacitar 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 2018 se impartieron los siguientes programas de Educación Financiera:

Capacitación 1: "Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros y Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia".

Capacitación 2: "Presupuesto familiar y Características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda".

Capacitación 3: "Como identificar Billetes Falsos, Características de los servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, según corresponda y Costos asumidos por el cliente al momento de contratar un servicio".

Capacitación 4: " Como evitar ser víctima de fraude o robo de identidad, medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros y Que son las 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 2018 se difundió información financiera a través de los siguientes medios con las siguientes temáticas:

Cartilla de Educación Financiera:

Se entregó cartillas de Información Financiera compuesta por 9 temas de mucha importancia sobre Educación Financiera y Cooperativa.

Trípticos Informativos:

Tema 1: "Cuál es el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, rol de la Defensoría del Consumidor Financiero y el alcance de la normativa".

Tema 2: "Derechos y Obligaciones asociados a los productos y servicios ofertados por la entidad".

Tema 3: "Punto de Reclamo – Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, derechos y obligaciones del Consumidor Financiero".

Tema 4: " Presupuesto familiar y consejos para un endeudamiento saludable".

Tema 5: "Educación Financiera para niños".

Microprograma y Audiovisuales Informativos:

Microprograma: "¿Quiénes son clientes CPOP y cuáles son sus Beneficios?".

Audiovisual 1: "Entidades financieras reguladas con licencia de funcionamiento".

Audiovisual 2: "Derechos y obligaciones del consumidor financiero".

Audiovisual 3: "Consejos de seguridad para el consumidor financiero".

Audiovisual 4: "Que pasa cuando tu crédito entra en mora".

Audiovisual 5: "Qué es el seguro de desgravamen".

Audiovisual 6: "Garantías No Convencionales".

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 ASFI e invitación de ASOBAN participó el mes de marzo de 2018 en la 6ta. Feria del Crédito y del Ahorro, contando con una masiva afluencia de visitantes. De igual manera 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 Expoferia Nacional de Cooperativismo en representación de las Cooperativas de ATC el mes de noviembre realizado en la ciudad de Cochabamba.

Asimismo, los días 15 al 18/03/2018 la Cooperativa participó en la 6ta. Feria del Crédito y el Ahorro, organizado por "ASOBAN", "BCB", "ASFI" y "FEICOBOL"; con la presentación del stand temático sobre Fútbol Financiero "Métele un Gol a la Vida". Al efecto se contó con una masiva afluencia de visitantes y participantes receptores de información sobre los productos de crédito y ahorros ofertados por la Cooperativa.

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 ASFI⁹
 - 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 **Confidencialidad 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 2018 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 promedio de atención en cajas** durante la gestión 2018 registra un tiempo de 2,27 minutos en Oficina Central Quillacollo, 1,39 minutos Agencia Vinto y 2,58 minutos en Agencia Cochabamba, siendo el tiempo promedio de espera general para la atención en cajas de 2,21 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	2017	2018
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	4	4
Número de reclamos registrados en el sistema	3	5
Número de reclamos derivados a la Defensoría del Consumidor Financiero	0	1
Respuestas a reclamos en "Punto de Reclamo" atendidas en plazos establecidos/Reclamos recibidos en Puntos de Reclamo (%)	100%	100%

Estudio de Satisfacción de Clientes

A partir del mes de diciembre de 2017 y enero de 2018, 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 alcanza un índice de satisfacción de los clientes del 75%, 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 2018 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 Ríos" - 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.
- ✓ 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 Chalecos de trabajo a miembros del Sindicato Carritos de Mano "15 de Agosto" – Quillacollo.
- ✓ Entrega de afiches informativos a la Asociación Municipal de Fisicoculturismo y Fitness Quillacollo, como parte del fomento al deporte.
- ✓ 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.
- ✓ Entrega de gorras y chalecos a la Brigada de Protección de la Virgen María de Urcupiña.
- ✓ Participación en la 6ta. Feria del Crédito y el Ahorro, organizado por "ASOBAN", "BCB", "ASFI" y "FEICOBOL".
- ✓ Participación en la Expoferia Nacional de Cooperativismo 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.
- ✓ Entrega de letreros de concientización sobre protección al medio ambiente, a favor de la OTB Plaza Lanza de Quillacollo.

⁹ Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Imágenes de algunas actividades emprendidas por la Cooperativa:



Dotación overoles y sombrillas de trabajo al Sindicato de Lustradores "6 de Agosto"



Entrega de Chalecos de seguridad a la Brigada de Protección Virgen de Urcupiña



Stand de la Cooperativa en la Feria del Crédito



Stand de la Cooperativa en la Feria del Crédito



Entrega de Chalecos de trabajo Sindicato Carritos de Mano "15 de Agosto"



Entrega de Material FELCV Campaña "Evitemos la Violencia"



Participación de la Cooperativa en la "Feria de Cooperativas"



Participación de la Cooperativa en la "Feria de Cooperativas"

8.- DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación se presentan los indicadores financieros de la Cooperativa, que muestran el desempeño económico en las gestiones 2017 y 2018:

Indicadores	2017	2018
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	%	%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	22,91	22,77
Cartera / Total activo	74,29	74,67
Otros activos / Total activo	2,80	0,16
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	1,14	1,14
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	5,54	5,63
Ingresos financieros / Cartera bruta promedio	13,33	13,40
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	3,89	4,00
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	7,78	7,65
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1,36	1,76
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	428,96	282,00
Previsión constituida (1) / Cartera bruta	5,83	4,95
Coefficiente de adecuación patrimonial	27,90	27,99
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo	28,72	28,54
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	30,43	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 2018 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 2018

N°	PROGRAMA	ACTIVIDAD	MATERIAL A UTILIZAR	OBJETIVO CUANTIFICABLE PROGRAMADOS POR ACTIVIDAD (Cantidad esperada de alcance)	INDICADORES DE RESULTADOS 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	Miembros del Comité de RSE (Consejeros y Funcionarios)	6 Participantes	Temáticas de capacitación: <ul style="list-style-type: none"> • Medio Ambiente • Impacto Medioambiental • Buenas prácticas medioambientales 	nov-18
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-18
3	"AHORREMOS ENERGÍA", evitar el consumo excesivo de energía, es también cuidar el medio ambiente.!	Campaña de Concientización y Sensibilización para el público en general	Volantes	2000 volantes 3 Banners	2000 volantes 3 Banners	Difusión de mecanismos y consejos para disminuir el consumo de energías	jun-18



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

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



Miembro de la:
ATC
Asociación Técnica de Cooperativas