



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

“INCA HUASI” R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASF/21/2020

tu mejor socio!



I N F O R M E

2020

R E S P O N S A B I L I D A D S O C I A L E M P R E S A R I A L

The background of the entire page is a photograph showing several pairs of hands gently cupping dark, rich soil. Small green seedlings with two leaves each are growing out of the soil in several of the hands. The image is slightly blurred, giving it a soft, natural feel.

PRESENTACIÓN

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" R.L., 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!



CONTENIDO

- 1. CARTA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....Pág. 5**
- 2. PERFIL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "INCA HUASI" R.L.....Pág. 6**
 - 2.1 Misión y Visión
 - 2.2 Estatus jurídico
 - 2.3 Historia y principales hitos relacionados con la RSE
 - 2.4 Gobierno Corporativo
 - 2.5 Productos y servicios
 - 2.6 Principales cifras
 - 2.7 Gestión de riesgos
 - 2.8 Canales de atención
 - 2.9 Reconocimientos
 - 2.10 Asociaciones y adhesiones
- 3. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "INCA HUASI" R.L.....Pág. 13**
 - 3.1 Que significa la RSE para la Cooperativa
 - 3.2 Identificación y priorización de las partes interesadas
 - 3.3 La incorporación de la Responsabilidad Social empresarial en la planificación estratégica
 - 3.4 Implementación y mantenimiento de la gestión de la responsabilidad social
 - 3.5 La Responsabilidad social dentro la estructura organizacional
 - 3.6 Cumplimiento de los lineamientos, objetivos y política de responsabilidad social empresarial

4. LA ÉTICA Pág. 16

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

5. LOS DERECHOS HUMANOS Pág. 18

6. CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS Pág. 19

7. DESEMPEÑO SOCIAL - PARTES INTERESADAS Pág. 19

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

8. DESEMPEÑO ECONÓMICO Pág. 34

9. DESEMPEÑO AMBIENTAL Pág. 35



1.-

CARTA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Estimados Socios, Clientes, Usuarios y Comunidad en general:

Con mucho agrado, presento a Ustedes el séptimo informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE en adelante) correspondiente a la gestión 2020, que da cuenta de la estrategia asumida por la Cooperativa hacia el desarrollo sostenible 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 sostenible, canalizando todos sus comentarios y/o sugerencias para que puedan ser tomadas en cuenta.

Como años anteriores, la Cooperativa dentro su Planificación Estratégica Institucional, incluye como objetivo estratégico la Responsabilidad Social Empresarial mediante un sistema integrado y transversal de gestión empresarial, considerando aspectos sociales, económicos y ambientales a efectos de potenciar los impactos en materia sostenible y sustentable ante todos nuestros grupos de interés. En este sentido la RSE es un elemento estrechamente vinculado al logro de nuestra misión, a través del establecimiento de la Política de Responsabilidad Social Empresarial 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 modelo en todos los ámbitos de nuestro actuar.

La gestión 2020, debido a la coyuntura sanitaria emergente por el virus SarsCov-2 y declaratoria de pandemia (Covid-19), se ratificó la conformación de los miembros del Comité de RSE, dando continuidad a los aspectos de planificación, apoyo, seguimiento y evaluación a las acciones proyectadas en el marco de la RSE, dicho Comité está conformado por Un (1) Presidente (Miembro del Consejo de Administración), Un (1) Secretario (Funcionario de RSE), Un (1) Vocal (Miembro del Consejo de Administración) y Tres (3) 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 informarles que, la gestión pasada, la Cooperativa obtuvo su sexta calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2019, misma que fue llevada a cabo por la empresa Calificadora "AESARATINGS" Calificadora de Riesgos Asociada a FitchRatings, obteniendo una calificación de Desempeño de RSE – NIVEL 1, en la escala R2 con un puntaje de 7.7 según el sistema SCORECARD implementado por la Calificadora, puntaje que demuestra un alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados; calificación superior a la obtenida la gestión 2018, a la fecha nos encontramos en proceso de calificación de Desempeño correspondiente a la gestión 2020.

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



Dra. Coral G. Fernández Torrico
Presidente

Comité de Responsabilidad Social Empresarial – RSE

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" R.L., es una sociedad económica y social de responsabilidad limitada, cuya constitución social, personalidad jurídica y estructura orgánica está normada por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la Ley N° 356 Ley General de Cooperativas, es 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 según adecuación ASFI/21/2020, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) el 30 de septiembre de 2020, actualmente es una entidad regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

2.3 Historia y principales hitos relacionados con la RSE

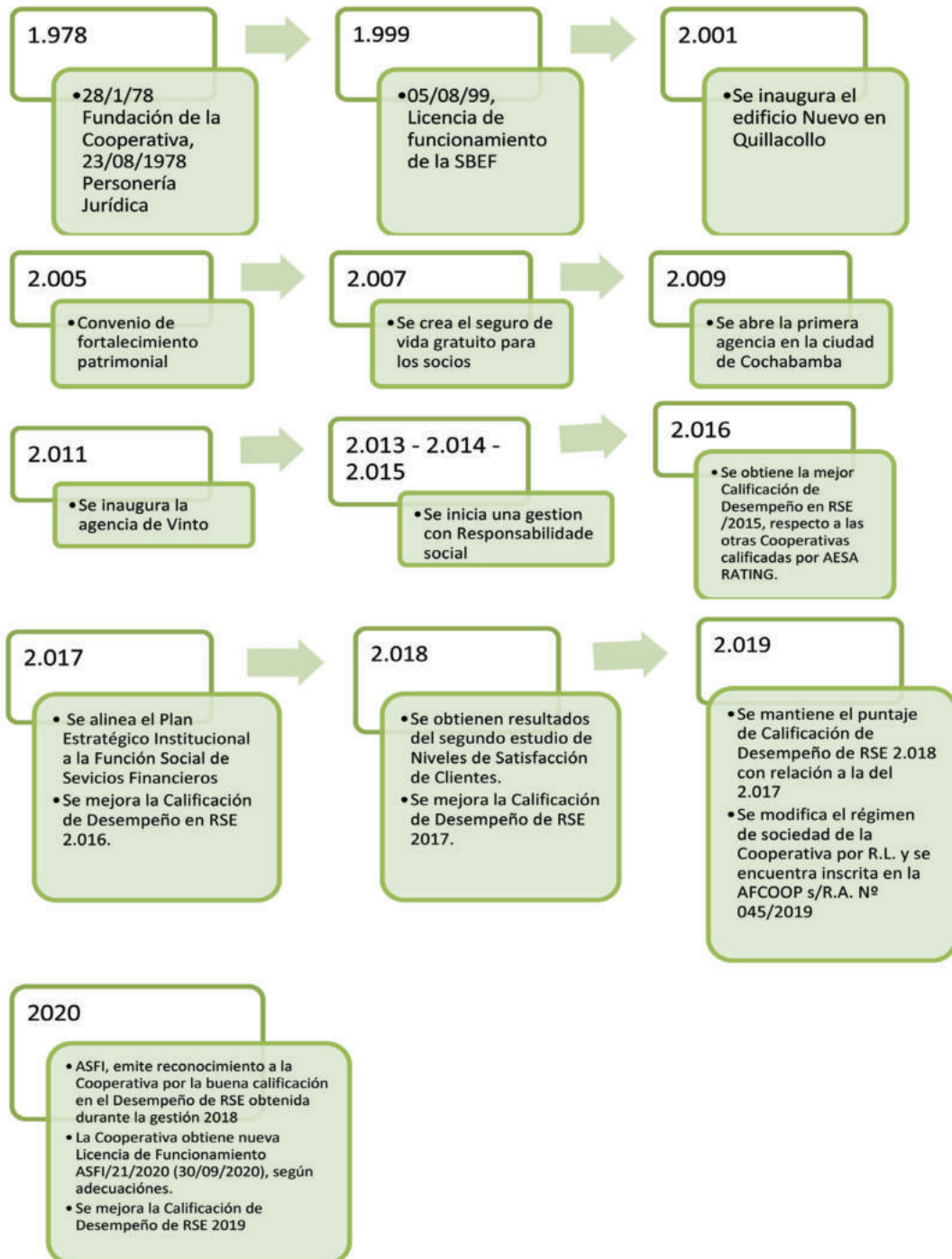
La Cooperativa surgió por inquietud de un sector de trabajadores de la fábrica "MANACO" y ciudadanos visionarios debido a que principalmente se quería satisfacer la demanda de créditos de la población en Quillacollo, y así se creó una organización de Ayuda Mutua "Inca Huasi", que al iniciar sus actividades 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; y 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.

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

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



2.4 Gobierno Corporativo

La instauración e implementación del Gobierno Corporativo de la Cooperativa 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" R.L., 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) Inspector de Vigilancia
- e) Comités especiales
- f) 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. Cabe aclarar que la Cooperativa durante la gestión 2019 concretó la homologación del Estatuto Orgánico adecuado a la Ley N° 356 y D.S. 1995, mediante Resolución Administrativa H-2° FASE-N°054/209 y Certificado de Registro CERT. HEA_N° 0155/2019 otorgado por la Autoridad.

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, 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 con acceso al beneficio 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 con personas naturales y jurídicas (En Bolivianos y Dólares Americanos), donde se brinda agilidad en la apertura, tasas de interés competitivas y cuenta con el respaldo de solvencia de la entidad, dentro de estas se tienen:

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

OPERACIONES ACTIVAS (CRÉDITOS):

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

Microcréditos

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

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

Asimismo, informar que, durante la gestión 2020 se adecuaron y actualizaron dentro el reglamento de créditos y tarifario de productos y servicios, productos de crédito destinados para personas con discapacidad y/o adultos mayores, asimismo se procedió con la inclusión de productos para otorgar cartera destinada a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.

OPERACIONES DE SERVICIOS:

Son operaciones de servicios financieros adicionales que la Cooperativa ofrece y son:

Ordenes Electrónicas de Transferencia de Fondos

Son operaciones mediante el cual las personas pueden solicitar en las instituciones financieras transferencias de fondos de y hacia la Cooperativa de manera segura en las áreas de plataforma (captaciones) de la Cooperativa. El propósito de la Cooperativa es complementar este servicio con operaciones de servicio Móvil y/o servicio por Internet, esperando que los mismos se consoliden hasta la gestión 2021.

Servicios de cobranza

- Energía eléctrica: ELFEC
- Teléfono: COMTECO, VIVA
- Televisión por Cable: INTERACTV - COMTECO
- Varios: KANTUTANI (Cementerio Concordia)

Servicios de Pago

- Pago de Renta Universal de Vejez y Gastos Funerales
- Bonos Dispuestos por el Estado: Bono Canasta Familiar, Bono Familia, Bono Canasta Familiar para personas con discapacidad, Bono de la Canasta Familiar para mujeres que no perciben el Bono Madre Niño-Niña "Juana Azurduy", Bono Universal, Bono Juancito Pinto y Bono Contra el Hambre (Pago único conforme disposiciones de Gobierno).

Venta de Seguros Masivos de Vida

La gestión 2020, 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 cinco (6) siniestros, habiendo respondido la Compañía de Seguros en conformidad con la cancelación de las pólizas e indemnización a los beneficiarios, quedando pendiente de respuesta favorable por parte de la Compañía de Seguros 1 caso.

2.6 Principales cifras

CONCEPTO	UNIDAD	31/12/2019	31/12/2020
Patrimonio Neto	Miles de Bs	47.791	50.129
Activos	Miles de Bs	236.808	232.862
Cartera Bruta	Miles de Bs	184.314	176.078
Cientes de crédito	Nº	2.526	2.292
Depósitos del público	Miles de Bs	168.854	161.167
Depositantes	Nº	29.733	29.904
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO			
Cartera bruta	%	2,71%	1,73%
Depósitos del público	%	2,98%	2,64%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	5.129	-8.236
Nº de clientes de crédito	Nº	-136	-234
Depósitos del público	Miles de Bs	-671	-7.698

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. La Cooperativa cuenta con un Comité de Riesgos y 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.

Durante la gestión 2020, se emitieron boletines informativos de cada tipo de riesgo efectuando además control de lectura de los mismos, asimismo, se han realizado las siguientes tareas en los diferentes riesgos:

Riesgo crediticio

Se efectuó análisis de estrés de cartera con efecto en las provisiones y en el resultado.

Se realizó la revisión de la base de cartera de manera ex post con corte a Octubre 2020, para de esa manera verificar la información relevada por los oficiales de crédito respecto a la situación de cada prestatario para determinar provisiones las mismas que servirán como un colchón ante probabilidad de no pago de los créditos. Para determinar la previsión se pudo considerar a aquellos que cambiaron de actividad o a los socios cuya actividad sufrió un deterioro ya que son aquellos los que no podrán cubrir sus cuotas con normalidad a partir

Riesgo de liquidez

Se realizan las pruebas de tensión con la finalidad de conocer la respuesta de la liquidez ante una tensión o situación crítica, el impacto de tensión de liquidez debe reflejar el número de días que podría sobrevivir a una demanda de liquidez sin recurrir a liquidez externa. Como norma general se toma la cantidad de 5 días como un umbral importante para la capacidad que tiene la Cooperativa de soportar una gran demanda de liquidez. Habitualmente se elige el número 5 porque después de 5 días o menos,

las entidades cierran durante el fin de semana o un feriado, lo que da a la Cooperativa un “respiro” para que la Gerencia y el equipo técnico de la Cooperativa evalúe la situación y decidan qué medidas tomarán y qué anuncios públicos harán. Cabe mencionar que continuando con el ejercicio por más días, se indica que al ritmo de retiros de acuerdo al VAR, la liquidez puede soportar máximo 15 días, es decir que para el día hábil 16 se tendría que recurrir al BCB.

Riesgo de mercado

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.

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

Riesgo operativo

Se llevó a cabo el registro y envió a la CIRO (Central de Información de Riesgo Operativo) de los eventos de riesgo operativo identificados en las áreas de la cooperativa durante el año, los mismos son almacenados en la base de datos, además de mostrar el nivel de riesgo de cada evento y de cada área en el Mapa de Riesgos, a estos eventos identificados se realizaron los planes de acción por los encargados de cada área para minimizar su ocurrencia, se realizó también los seguimientos correspondientes para verificar el cumplimiento.

Se actualizó el inventario de procedimientos en las áreas de la cooperativa. Respecto a Riesgo legal, se verificó el cumplimiento de los límites legales establecidos en la ley de servicios Financieros, revisando los contratos de los préstamos y contratos con terceros.

2.8 Canales de atención

Al 31 de diciembre del 2020, la Cooperativa cuenta con una Oficina Central y dos agencias:

OFICINA CENTRAL, ubicada en la Calle Pacheco N°372 de la ciudad de Quillacollo, Departamento de Cochabamba. Los horarios de atención son de 08:00 a 15:00 de manera continua (debido a la coyuntura sanitaria).

AGENCIA VINTO, ubicada en la Calle Albina Patiño Km 17 ½ y Av. Simón I. Patiño de la localidad de Vinto, Departamento de Cochabamba. Los horarios de atención son de 08:00 a 15:00 de manera continua (debido a la coyuntura sanitaria).

AGENCIA COCHABAMBA, ubicada en la Calle Esteban Arce N°532 de la Provincia Cercado del Departamento de Cochabamba. Los horarios de atención son de 08:00 a 15:00 de manera continua (debido a la coyuntura sanitaria).

2.9 Reconocimientos

Resaltar que mediante Carta ASFI/DGE/R-30541/2020 de fecha 14/02/2020, según TRÁMITE N° T-1501808115, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, emite el reconocimiento a la Cooperativa por la buena calificación en el Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial obtenida durante la gestión 2018, evidenciando el compromiso de la Cooperativa promoviendo esfuerzos y acciones para una gestión eficiente y efectiva en Responsabilidad Social Empresarial

2.10 Asociaciones y adhesiones

La Cooperativa es miembro activo de la Asociación Técnica de Cooperativas (ATC), que tiene como objetivo principal representar a las Cooperativas fiscalizadas por la 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).

En fecha 30/09/2020, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) dispone la adecuación de la Licencia de Funcionamiento ASFI/21/2020, actualizando la denominación a: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "INCA HUASI" R.L.

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

3.1 Que significa la RSE para la Cooperativa.

Para la Cooperativa, la RSE significa un nuevo modelo de gestión institucional, que busca generar impactos positivos en sus grupos de interés, a través de la incorporación de la RSE en la 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:

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:

- ✓ Fomentar una activa participación y cooperación de los grupos de interés para el desarrollo sostenible.
- ✓ 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.



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

- ✓ Generar espacios de diálogo que permitan retroalimentar la gestión en la perspectiva del mejoramiento continuo.
- ✓ 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" R.L., se incluye a la RSE como uno de los factores críticos de éxito dentro del PEI "Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021", 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 una eficiente 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" R.L., se realizan las siguientes acciones:



Compromiso

La Cooperativa genera su compromiso social y responsable 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

De manera institucional, se han instituido 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.

Asimismo, de manera adicional se realiza anualmente un diagnóstico de RSE, a través de una empresa Calificadora del desempeño de RSE, basada en una metodología especializada propia y de la autoridad de supervisión conforme a normativa vigente. Para la Gestión 2020, la Cooperativa renovó contrato con 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 2020 se han realizado actividades y programas de RSE, descritos en forma integral en el presente informe.

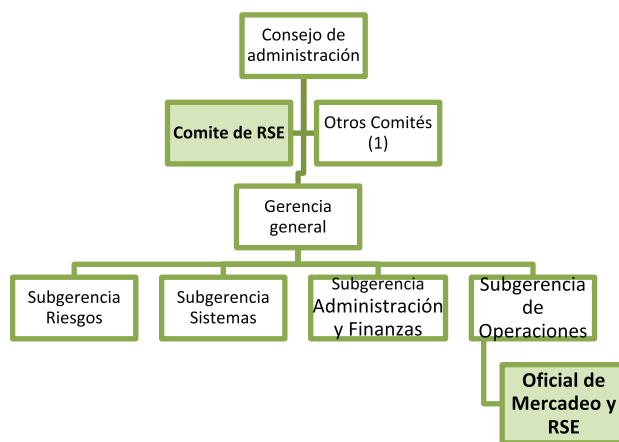
Control de RSE

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 y su planteamiento respectivo.

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.

Debido a la coyuntura sanitaria por la declaratoria de pandemia (COVID-19) y considerando que la Responsabilidad Social Empresarial propone una gestión de manera integral y transversal, se ratifica la composición del Comité de RSE, cuyo objetivo es el de optimizar una eficiente gestión de Responsabilidad Social Empresarial con todos los grupos de interés, y transmitir a toda la organización la importancia de una gestión responsable y una filosofía de trabajo comprometida con el entorno. El comité de RSE cuenta con un Reglamento Interno del Comité de RSE actualizado según Código: CONS-24, Versión: 8.0, aprobado por el Consejo de Administración el 26 de octubre de 2020, en el que se determina su funcionamiento y potestades.

El comité de RSE, está conformado por dos miembros del Consejo de Administración, el Oficial de Mercadeo y Responsable de RSE, Jefe de Personal y Jefes de Agencia Vinto y Cochabamba. Asimismo, 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 RSE, el mismo 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 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

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 ecuanímes, 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

El Código de Ética de la Cooperativa ha sido actualizado el 2020³, 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 2020⁴, 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

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 2020, considerando la realización de la Asamblea Anual Ordinaria de Socios, el mes de marzo, se distribuyó de manera impresa el folleto de normativas, el mismo que incluye el Código de Ética y Código de Conducta, a los socios que lograron habilitarse para participar de la Asamblea y que fue suspendido por disposiciones del Gobierno Central debido al estado de emergencia de la pandemia declarada por el coronavirus covid-19. Asimismo, dichas normas (Código de Ética y Conducta) fueron publicadas en la página Web de la Cooperativa para conocimiento de todos nuestros grupos de interés.

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, durante la gestión 2020, se actualizaron las siguientes normas internas: Políticas y Manuales de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo basados en una gestión de riesgo, Parámetros de Control UIF, Sistema de Prevención a la nueva versión con adecuaciones sujeta a los cambios normativos

³ Actualización aprobada por el Consejo de Administración, el 09 de marzo de 2020

⁴ Actualización aprobada por el Consejo de Administración el 09 de marzo de 2020

emitidos por la Autoridad reguladora. Asimismo, se puntualizó las estrategias e indicadores del Plan Estratégico 2020 – 2022 referidos al área. De igual manera, se continuó actualizando la base de datos de nuestros clientes, obteniendo información de los mismos. Se impartieron Capacitaciones tanto a Consejeros como Funcionarios en general respecto a las responsabilidades que conlleva la prevención del lavado de dinero y de manera particular a la responsable y personal de reemplazo sobre temas de riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo.

5.-

LOS DERECHOS HUMANOS

Es muy importante para la Cooperativa 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 Consejeros y trabajadores, socios, clientes, grupos de interés y comunidad en general. Este aspecto también es considerado en el Proceso de selección de personal directrices incluidas en el Manual para la Administración de Personal de la Cooperativa.

Durante la gestión 2020 como actividades de defensa y promoción de los derechos humanos se han realizado las siguientes actividades:

- ✓ El mes de octubre, se llevó a cabo la campaña informativa referida a la explotación, trata y tráfico de niños y mujeres, mediante Banners informativos instalados en nuestras oficinas.
- ✓ Asimismo, el mes de diciembre, “Todos Tenemos Derechos” – Declaración Universal de los Derechos Humanos, mediante Banners informativos instalados en nuestras oficinas y la difusión digital de diseño gráfico mediante plataformas sociales.

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.

6.-

CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS

La Cooperativa, 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 las actividades que desarrolla se encuentran dentro del marco legal evitando ser actor y 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" R.L., hasta el mes de diciembre de cada año se debe adquirir un certificado de aportación con un costo de Bs40.- (Cuarenta 00/100 Bolivianos).

Al cierre del siguiente ejercicio, la Cooperativa cuenta con el siguiente número de socios:

Socios	2020
Total Socios	28.541
Cuentas Clausuradas ⁶	1.037

Transparencia de la Información

Siendo el 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. El mes de marzo de 2020, durante el proceso de habilitación de socios para participar de la Asamblea 2019, se realizó la entrega del Informe de RSE 2019 correspondiente rendición de cuentas sobre la gestión de Responsabilidad Social Empresarial y la entrega de otros materiales impresos para conocimiento de los socios de la Cooperativa, los entregables fueron los siguientes documentos:

- Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial gestión 2019.
- 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.
- Informe de Gobierno Corporativo Gestión 2019.

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

- Estatuto Orgánico de la Cooperativa.
- Como adquirir Certificados de Aportación y Pago de Dividendos.

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 2020 por disposiciones del Gobierno Central debido al estado de emergencia por la pandemia declarada coronavirus covid-19., se suspende la realización de la Asamblea de Socios quedando pendiente la distribución de Bs346.465.- correspondientes a las utilidades generadas por la Cooperativa el año 2019 y la utilidad generada el año 2020 se distribuirán Bs191.541.- entre los socios, ambos correspondientes al 15% del total de utilidades, previa aprobación de los estados financieros en Asamblea Anual Ordinaria de Socios.

Beneficios adicionales para los Socios

Durante la gestión 2020, 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 USD150.- para los socios que mantengan la calidad de socio activo.

Al efecto, durante la gestión 2020, se presentaron un total de 39 siniestros, habiendo respondido la Compañía de Seguros conforme a la Póliza contratada a 47 de ellos, teniendo 1 caso pendiente para su cancelación.

Capacitación

Con el objeto de ampliar los conocimientos de los socios, el año 2020, 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 de los consumidores financieros y Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia"

Capacitación 2: "Como identificar Billetes Falsos y Qué son las Garantías No Convencionales"

Capacitación 3: "Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios; sus usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación"

Capacitación 4: Como identificar Billetes Falsos, Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros y Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia"

Capacitación 5: "Como elaborar un Presupuesto Familiar, Ordenes electrónicas para transferencia de fondos y Medidas de seguridad y precauciones en su uso"

Capacitación 6: "Características de nuestros servicios financieros y Costos asumidos por los consumidores financieros al momento de contratar algún servicio o producto"

Programa de Educación Cooperativa

Se llevó a cabo la capacitación modular sobre:

Módulo 1: Regulación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta

Módulo 2: Estructura y Análisis Financiero de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta

Módulo3: Fiscalización de una Cooperativa 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 2020, 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

Durante la gestión 2020, con el propósito de fortalecer 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:

- Desarrollo de habilidades Comerciales "Una aproximación a la Banca de Clientes"
- Prevención y Detección de CYBERFRAUDE
- Análisis e interpretación de Estados Financieros
- Gestión del Impacto Sanitario y la recesión Económica, en la estructura financiera
- Reputación Corporativa y Gestión del Riesgo reputacional
- Auditoria de procesos basados en riesgos
- Capacitación en materia de LG/FT y/o DP

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 31/12/2020 es la siguiente:

OFICINA	Ejecutivos		Administrativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Oficina Central Quillacollo	6	2	10	10	4	2	3	2	0	2	23	18	41
Ag. Cochabamba	0	0	0	0	3	0	1	0	0	1	4	1	5
Ag. Vinto	0	0	0	0	3	0	1	1	1	0	5	1	6
TOTAL	6	2	10	10	10	2	5	3	1	3	32	20	52

El movimiento de trabajadores respecto a la rotación durante la gestión 2020, presenta los siguientes registros en general:

CONCEPTO	2019	2020
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	52	52
Nº de admisiones durante el periodo	4	0
Nº de personas que se retiraron de la institución	4	0
Nº de personas que se las retiro	0	0
Nº de trabajadores al final del periodo	52	52
Índice de rotación (1)	7.69%	0%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	10 años y 5 meses	12 años y 1 meses

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

El movimiento de trabajadores por género es el siguiente:

GÉNERO	Hombres	Mujeres
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	32	20
Nº de admisiones durante el periodo	2	0
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)	0%	0%

(1) N° de personas que se desvincularon de la institución en el periodo / N° 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	3	26	23
Nº de admisiones durante el periodo	0	0	0
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	0	0	0
Nº de trabajadores al final del periodo	2	24	26
Índice de rotación (1)	0%	0%	0%

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

Los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" R.L., durante la gestión 2020 no registra índice de rotación alguno, la antigüedad promedio es de más de 12 años, lo cual muestra un alto grado de compromiso de los trabajadores hacia la entidad, sobre todo mayores a 40 años. Durante la gestión 2020, no se desvinculó a ningún trabajador de la Cooperativa, considerando la coyuntura sanitaria por la pandemia SarsCov-2 (Covid-19).

No Discriminación:

Género

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



El 25% de cargos ejecutivos es ocupado por mujeres.

Edades

La Cooperativa no discrimina por edades, las edades de los trabajadores al 31/12/2020, están en los siguientes rangos:

RANGOS DE EDADES	2019	2020
19 a 29 años	5.77%	3.84%
30 y 40 años	48.08%	46.15%
Mayores de 41 años	46.15%	50.00%

Remuneración:

Durante la gestión 2020, la Cooperativa ha pagado a sus trabajadores doce sueldos, un aguinaldo, una prima que representa el 100% de su salario.

Los salarios de la entidad son competitivos con los del mercado y el menor sueldo que paga la entidad es de Bs2.523.56 mes, importe superior al salario mínimo nacional. Todos los meses los sueldos son pagados antes que concluya el mes.

Reclutamiento del Personal:

Cuando existen vacancias, 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 2020 se registró los siguientes datos:

OFICINA	TOTAL PERSONAL	% PERSONAL LOCAL
Of. Central	42	83%
Ag. Cochabamba	5	20%
Ag. Vinto	5	20%

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 una Brigada de Primeros Auxilios, conformadas por funcionarios de la entidad tanto de Oficina Central como Agencias Vinto y Cochabamba, los mismos que recibieron formación especializada en primeros auxilios.
- ✓ 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 2020 se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Debido a la coyuntura sanitaria la Cooperativa incorpora el Protocolo de Bioseguridad Frente la Covid-19, asimismo se realiza la distribución tanto al personal institucional como personal de apoyo equipos de protección personal Biológicos, se implementan mecanismos de Bioseguridad para la atención de socios, clientes, consumidores financieros y público en general.
- ✓ 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 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.
- ✓ Con el objetivo de precautelar la salud integral de los funcionarios, se llevó a cabo la desinfección de ambientes tanto en Oficina Central como Agencias, a efectos de evitar el contagio del coronavirus Covid-19.
- ✓ Se continúa con la provisión de leche a todos los cajeros, así como alcohol en gel tanto para funcionarios de cajas como para el público atendido.
- ✓ 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.
- ✓ En base a la normativa vigente, se identifica y otorga la modalidad de teletrabajo a los funcionarios con enfermedades de base, cuyo objetivo es el de prevenir su contagio con el virus SarsCov-2 (Covid-19), considerando que son parte del grupo de riesgo de la enfermedad.

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. Asimismo, se implementaron mecanismos de prevención para evitar el contagio de la enfermedad Covid-19, tales como pediluvios, paneles de protección en área de cajas y atención de clientes, puntos de desinfección tanto al ingreso como al interior de las oficinas, señaléticas de distanciamiento, desinfección y uso de barbijo.

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 planificar y plantear el 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 2020 fue ejecutado en un 95%. 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
Financiamiento de Entidades Financieras mediante mecanismos alternativos Bursátiles	2	16
Taller Gestión documental y técnicas de Archivos Administrativos	2	4
Taller de Desarrollo de Habilidades Comerciales - Una aproximación a la Banca de clientes	6	16
Gestión de Riesgo y análisis de la Normativa UIF/063/2019 Para prevención de lavado de dinero	1	16
Taller de Desarrollo de Venta Cruzada	34	6
Perspectivas para rescatar la Inclusión Financiera para las Micro y Pequeñas Empresas en Bolivia	1	4
Mecanismos de Prevención de Lavado de dinero con Modelos de Gestión de riesgo, análisis de la Normativa vigente UIF/063/2019	5	16
Gestión del Riesgo Operativo, tecnológico y Seguridad de la Información	3	12
Auditoria continua y auditoria a distancia	3	8
Stress Testing Bancario	4	12
Atención al cliente con calidad y calidez	44	2
Gestión del Impacto Sanitario y la recesión Económica, en la estructura financiera	2	8
Reputación Corporativa y Gestión del Riesgo reputacional	4	6
Negociación y Resolución de Conflictos	52	6
Taller Virtual "Auditoria de Procesos basados en Riesgos"	5	12
Lucha contra el Racismo y toda forma de Discriminación	48	2
Curso de capacitación en excel Intermedio, avanzado, Macros y VBA, POWER BI Y Power Pivot	6	36
Auditoria de procesos basados en riesgos	48	2
Medidas de seguridad contra asaltos	48	2
Capacitación en materia de LG/FT y/o DP	44	2
Actualización en Crédito Productivo	27	8
Prevención y Detección de CYBERFRAUDE	2	5
Análisis e interpretación de Estados financieros	5	6
Transformación digital financiera, Modelos de negocios y seguridad de la Información	3	12
Análisis y proyección de datos con la herramienta IDEA	5	9
Reportes de Información de RSE y Función Social.	10	1

Otros Beneficios

La Cooperativa adicionalmente brinda a los trabajadores los siguientes beneficios:

- ✓ La Cooperativa dota anualmente uniformes Institucionales a los trabajadores.
- ✓ 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.
- ✓ Anualmente, se realiza un agasajo por el día del trabajador, donde se efectúan reconocimientos a los trabajadores destacados y aquellos que son antiguos a excepción la gestión 2020 debido a restricciones sanitarias por la pandemia Covid-19.
- ✓ 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 durante la gestión 2020 apoyó de manera permanente con transporte a todos los funcionarios con domicilios alejados a su punto de trabajo en virtud a las restricciones sanitarias emitidas por el Gobierno Central.
- ✓ Asimismo, la Cooperativa realiza la reposición de pasajes de Bs 9,00, por día trabajado a favor de los funcionarios.

Estudio de Clima Laboral

En la gestión 2020 se realizó el diagnóstico de Clima laboral en la Cooperativa, a través de la Jefatura de Personal de la Cooperativa, en base a encuestas anónimas por áreas de trabajo.

La herramienta de medición que se utilizó fue la realización de encuestas, las mismas que tuvieron un alcance tanto para Oficina Central como Agencias Vinto y Cochabamba. En tal sentido se abordaron aspectos como: Condiciones laborales (información, toma de decisiones, comunicación, participación), Desarrollo profesional (Condiciones de trabajo, carrera profesional, formación y satisfacción en el puesto), Pandemia Covid – 19. Llegando a la conclusión de que el clima laboral en la Cooperativa, de manera general sigue siendo bueno.

Evaluación de Desempeño

Durante la gestión 2020, se llevó a cabo la evaluación de desempeño de los trabajadores, 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, siendo el alcance de medición tres niveles establecidos: Sub -gerencias, Jefaturas y Nivel Operativo.

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 31/12/2020 son:

CRÉDITOS	MONTO		OPERACIONES	
	BS	%	Nº	%
Pymes	288.284,71	0,16	3	0,12
Microcrédito	98.779.398,84	56,10	1.020	41,00
Consumo	48.073.323,77	27,30	1.284	51,61
Hipotecario de vivienda	28.936.600,21	16,43	181	7,27
TOTAL	176.077.607,53	100%	2.488	100%

A la mencionada fecha, el 92% de la cartera bruta de créditos es financiada por captaciones del público.

Productos de Ahorro:

La composición de las captaciones del público al 31/12/2020 es la siguiente:

CAPTACIONES DEL PÚBLICO	BS	%
Depósitos a la vista	0	0.00
Cajas de ahorro	40.707.411	25.00
Depósitos a plazo fijo	117.020.351	73.00
Obligaciones restringidas	4.319.555	2.00
TOTAL	162.047.316	100%

Créditos que cumplen con la Función Social:

Crédito productivo

Con el objeto de contar con financiamiento para el crédito productivo se ha firmado un contrato de Alianza estratégica para el otorgamiento de créditos en favor de este sector, con el Banco Unión de Bs 7.500.000 a tres años plazo. Al 31 de diciembre de 2020, el crédito productivo representa el 15% 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 2020, 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:

Cuadro - Expresado en Bolivianos

CRÉDITO	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Crédito productivo ⁷	15.804.209	16.773.823	19.350.940	23.237.118	24.978.751	27.268.758	25.672.061
Vivienda social ⁸	206.867	352.632	261.346	204.751	152.526	85.292	48.125

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:

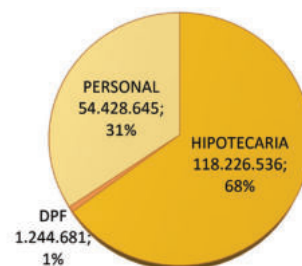
⁷ De acuerdo a la definición ASFI de crédito productivo.

⁸ De acuerdo a la definición ASFI de vivienda social.

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 31% de los créditos se otorgaron con garantía personal, registrando un saldo menor de -6% al cierre de la gestión 2020, con relación a la gestión 2019.



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 Bs40.- 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 alguna.

Atención a personas discapacitadas

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

- ✓ Durante la gestión 2020, el mes de junio, agosto y octubre se llevaron a cabo cursos de capacitación en temas como "atención al cliente con calidad y calidez", "negociación y resolución de conflictos" y "Lucha contra el racismo y toda forma de discriminación" respectivamente, destinado a funcionarios de la Entidad.
- ✓ Se tiene habilitado rampas de acceso para personas con capacidades diferentes en la entrada de la Oficina Central de Quillacollo, Agencia Vinto y Agencia Cochabamba, para facilitar el ingreso a las oficinas de personas que asisten en sillas de ruedas, adultos mayores o quienes tengan dificultad de movimiento. Asimismo, en Agencia Vinto, se remodeló el área de cajas con la implementación de una caja especial para personas en silla de ruedas y otro tipo de capacidades diferentes, en Agencia Cochabamba esta remodelación se encuentra en proceso de implementación.

Educación Financiera

La Cooperativa ha elaborado e implementado el Programa de Educación Financiera Gestión 2020, cuyo objetivo principal es el de "Mejorar la cultura financiera de los socios, clientes, usuarios y comunidad General", logrando capacitar a 1.170 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, aclarando que la modalidad de capacitaciones presenciales de Educación Financiera fueron sustituidas por capacitaciones virtuales mediante plataforma Zoom y Canal de YouTube por motivos de la coyuntura sanitaria por la pandemia SarsCov2 (Covid-19). Durante la gestión 2020 se impartieron los siguientes proyectos de Educación Financiera

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

Capacitación 2: "Como identificar Billetes Falsos y Qué son las Garantías No Convencionales".

Capacitación 3: "Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios; sus usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación".

Capacitación 4: "Como identificar Billetes Falsos, Derechos y Obligaciones de los consumidores financieros y Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia"

Capacitación 5: "Como elaborar un Presupuesto Familiar, Ordenes electrónicas para transferencia de fondos y Medidas de seguridad y precauciones en su uso".

Capacitación 6: "Características de nuestros servicios financieros y Costos asumidos por los consumidores financieros al momento de contratar algún servicio o producto".

Línea de Difusión de Información Financiera, realizada mediante canales de difusión de información financiera, sustituyendo el material impreso por material digital por motivos de la coyuntura sanitaria por la pandemia SarsCov2 (Covid-19), audiovisuales y difusión masiva en un medio radial. En este sentido se realizó la producción digital de 6 diseños de trípticos informativos difundidos mediante la Página Web, 5 ediciones de audiovisuales informativos difundidos mediante circuito cerrado de Tv en nuestras oficinas y la difusión masiva de cuña informativa mediante una emisora radial con cobertura en el Departamento de Cochabamba. Durante la gestión 2020 se difundió información financiera a través de los siguientes medios y las temáticas siguientes:

Trípticos Informativos (diseño digital):

Tríptico N° 1: "Operaciones de Ordenes electrónicas para transferencia de fondos".

Tríptico N° 2: "Punto de Reclamo – Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, derechos del Consumidor Financiero".

Tríptico N° 3: "Derechos y Obligaciones asociados a los productos y servicios ofertados por la entidad y Garantías No convencionales".

Tríptico N° 4 "Finanzas personales".

Tríptico N° 5 "El Sistema Financiero, rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor Financiero".

Tríptico N° 6 "Temática adicional "Educación Financiera para niños".

Audiovisuales Informativos:

Audiovisual 1: "El Sistema Financiero Nacional"

Audiovisual 2: "Rol de la ASFI y el alcance de la normativa".

Audiovisual 3: "Derechos y Obligaciones asociados a los productos y servicios ofertados por la entidad".

Audiovisual 4: "Etapas de Ahorro en la vida"

Audiovisual 5: "Quiénes son clientes CPOP"

Internet:

A través de la Página Web se difundió material de Información Financiera, respecto a diseños digitales y audiovisuales elaborados por la Cooperativa.

Información por medio Masivo (Radio)

Durante el mes de diciembre de 2020 y enero de 2021, se difundió mediante un medio de comunicación Masivo Departamental la temática informativa de: "Que es un crédito financiero".

Protección al Consumidor de Servicios Financieros

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

- ✓ Sobre 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.

- ✓ 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
 - Se proporciona una copia del contrato de créditos a todos los clientes.

9 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

- En caso que requieran avalúos los clientes, se proporciona la referencia de peritos para que ellos elijan cual les va a realizar el avalúo.
- ✓ 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 2020 ha atendido satisfactoriamente los reclamos expuestos.
- ✓ 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 2020 registra un tiempo promedio de 3 minutos 15 segundos.
- ✓ 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	2019	2020
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	4	4
Número de reclamos registrados en el sistema	5	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

Con referencia al Estudio de Satisfacción de Clientes, cabe aclarar que se tiene el resultado obtenido por el último estudio realizado la gestión 2018, con un índice de satisfacción del 75%, programándose para la gestión 2020 llevar a cabo un nuevo estudio y que por motivos de la coyuntura sanitaria por la pandemia SarsCov2 (Covid-19) dicho estudio fue suspendido, replanteando su ejecución para la gestión 2021.

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 2020 se realizaron las siguientes actividades en pro de la comunidad:

- ✓ Campaña informativa de concientización y sensibilización sobre “Explotación, Trata Y Tráfico de Niños y Mujeres”, a través de la impresión de Banners informativos y diseños digitales para su difusión mediante mecanismos digitales.
- ✓ Campaña informativa y de sensibilización, “Todos Tenemos Derechos – Declaración Universal de los Derechos Humanos” y Campañas y Programas Medioambientales como: “Campaña informativa sobre Reciclaje “Aprendamos a Reciclar”,
- ✓ Se llevó a cabo el Programa de arborización denominado “Planta Tu Futuro” en su 6ta versión, el mismo que fue desarrollado en coordinación con la OTB “ALAMOS”, ubicada en la Zona Norte del Distrito 4 de la ciudad de Quillacollo, con la dotación y plantado de 200 árboles de las siguientes especies: 100 Unidades de Tajibos Rosados y 100 Unidades de Ficus.
- ✓ Se realizó la dotación de 1 tanque de agua a favor de la Policía Boliviana.
- ✓ Se realizó la dotación de 1 Túnel de Desinfección a favor de la Unidad de Patrullaje de Acción y Reacción “DELTA”, con el objetivo de colaborar de manera socialmente responsable y contribuir con un granito de arena para minimizar los riesgos de contagio del personal policial que realiza una labor ponderable y de primera línea ante la pandemia del SarsCov-2 (Covid-19) en bien de nuestra sociedad.
- ✓ Se implementaron medidas sanitarias y de bioseguridad en todas nuestras oficinas a favor de los consumidores financieros y público en general que recurrieron a cobrar los Bonos dispuestos por el Estado, con el objetivo para precautelar la salud y evitar la propagación y contagio del virus SarsCov-2 (Covid-19).
- ✓ Se ejecutó el Programa de Educación Financiera con actividades de capacitación y actividades de difusión de información sobre Educación Financiera, dirigida al público en general.
- ✓ Se llevó a cabo la capacitación sobre la Nueva Familia de Billetes del Estado Plurinacional de Bolivia en Coordinación con el Banco Central de Bolivia (BCB), dirigido al público en general.

Imágenes de algunas actividades emprendidas por la Cooperativa:



1. Programa de Arborización "Planta Tu Futuro", OTB los Álamos, Distrito 4 Quillacollo



2. Programa de Arborización "Planta Tu Futuro", OTB los Álamos, Distrito 4 Quillacollo



3. Entrega Túnel de desinfección Policía Boliviana Grupo "DELTA"



4. Entrega Túnel de desinfección Policía Boliviana Grupo "DELTA"



5. Capacitación virtual Banco Central de Bolivia BCB para el público en general



6. Capacitaciones Virtuales Educación Financiera para el público en general



7. Dotación tanque de agua a la Policía Boliviana



8. Funcionarios con equipos de protección para la atención al público

8.-

DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación se presentan los indicadores financieros de la Cooperativa, que muestran el desempeño económico en las gestiones 2019 y 2020:

INDICADORES	2019	2020
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	%	%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	22,43	18,32
Cartera / Total activo	73,59	76,49
Otros activos / Total activo	0,13	0,15
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0,99	0,54
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	4,81	2,61
Ingresos financieros / Cartera bruta promedio	13,53	13,25
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	3,98	4,09
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	7,27	7,18
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	3,86	3,58
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,46	0,94
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	0,00	0,00
SOLVENCIA		
Previsión constituida (1) / Cartera en mora según balance	156,82	231,49
Previsión constituida (1) / Cartera bruta	6,05	8,29
Coefficiente de adecuación patrimonial	29,14	29,14
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo	28,45	23,51
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	30,91	25,81

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

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:

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

En cumplimiento al Plan de Trabajo, el 2020 la Cooperativa ha realizado las siguientes acciones en favor del cuidado del medio ambiente, el mismo puede observarse en la siguiente matriz correspondiente al Informe de Resultados de la Gestión Ambiental:

INFORME SOBRE RESULTADOS DE GESTIÓN AMBIENTAL 2020 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	"APRENDAMOS A RECICLAR"... Reciclar, es cuidar el Medio Ambiente!.	Campaña informativa de sensibilización para funcionarios y público en general	Diseño gráfico para Red Social WhatsApp y Página Web	52 funcionarios 100 Público en general	52 funcionarios 100 Público en general	Tips para reciclar en el lugar de trabajo y evitar el uso de productos no reciclables	nov-20
2	"PLANTA TU FUTURO"	Programa Ambiental de Arborización	Reforestación de árboles según especies identificadas	200 Árboles	200 Árboles	- IMPACTO DEL PROGRAMA EN EL MEDIO AMBIENTE: Se realizó la dotación para el plantado de 200 árboles a favor de la OTB "ALAMOS", UBICADA EN LA ZONA NORTE DEL DISTRITO 4 DE LA CIUDAD DE QUILLACOLLO., las especies corresponden a las siguientes a 100 Unidades de Tajibos Rosados y 100 Unidades de Ficus. - 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 600 personas en nuestro medio.	dic-20
3	CAPACITACIÓN AMBIENTAL - DIFUSIÓN INFORMATIVA	Campaña informativa interna de sensibilización para funcionarios	Diseño gráfico para Red Social WhatsApp	52 Participantes	51 Participantes	Temáticas de difusión informativa: - Que es el cuidado del Medio Ambiente - Consejos para el ahorro de energía: - Precaución en la oficina - Ahorra energía en casa - Disminuye la toxicidad en casa	dic-20





COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

“INCA HUASI” R.L.

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

Miembro de la:

ATC
Asociación Técnica de Cooperativas

Página Web:
www.cooperativaincahuasi.com.bo



“Esta entidad es supervisada por ASFI”

“PROHIBIDA SU VENTA”