



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**“INCA HUASI” R.L.**

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASFI/21/2020

*tu mejor socio!*



**RSE**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

**Informe 2021**

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!**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**"INCA HUASI" R.L.**

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASR/21/2020

*tu mejor socio!*



## 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. 33**9. DESEMPEÑO AMBIENTAL** ..... Pág. 33

- 9.1 Campañas de Difusión Ambiental
- 9.2 Programa de medición y mejora eficiente de Energía Eléctrica – CIH 2021-2022

## 1. CARTA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### Estimados Socios, Clientes, Usuarios y Comunidad en general:

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" R.L., la gestión de Responsabilidad Social Empresarial es un elemento estrechamente vinculado al logro de la Misión. Es por ello que teniendo como eje central a la persona humana, y partiendo del compromiso social y la formación integral que nos caracterizan, continuamos trabajando en torno a la implementación de este modelo de gestión en todos los ámbitos de nuestro actuar.

En este sentido, con mucha complacencia, presento a Ustedes el octavo informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE en adelante) correspondiente a la gestión 2021, 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.

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, a través 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.

La gestión 2021, continuando con el escenario sanitario 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) 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.

Asimismo, informales que la gestión pasada, la Cooperativa obtuvo su séptima calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2020 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 que demuestra un alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados; a la fecha nos encontramos en proceso de calificación de Desempeño correspondiente a la gestión 2021.

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



Dra. Coral G. Fernández Torrico  
Presidente

Comité de Responsabilidad Social Empresarial – RSE

## 2. PERFIL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "INCA HUASI" R.L.

### 2.1 Misión y Visión

La Misión y Visión 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

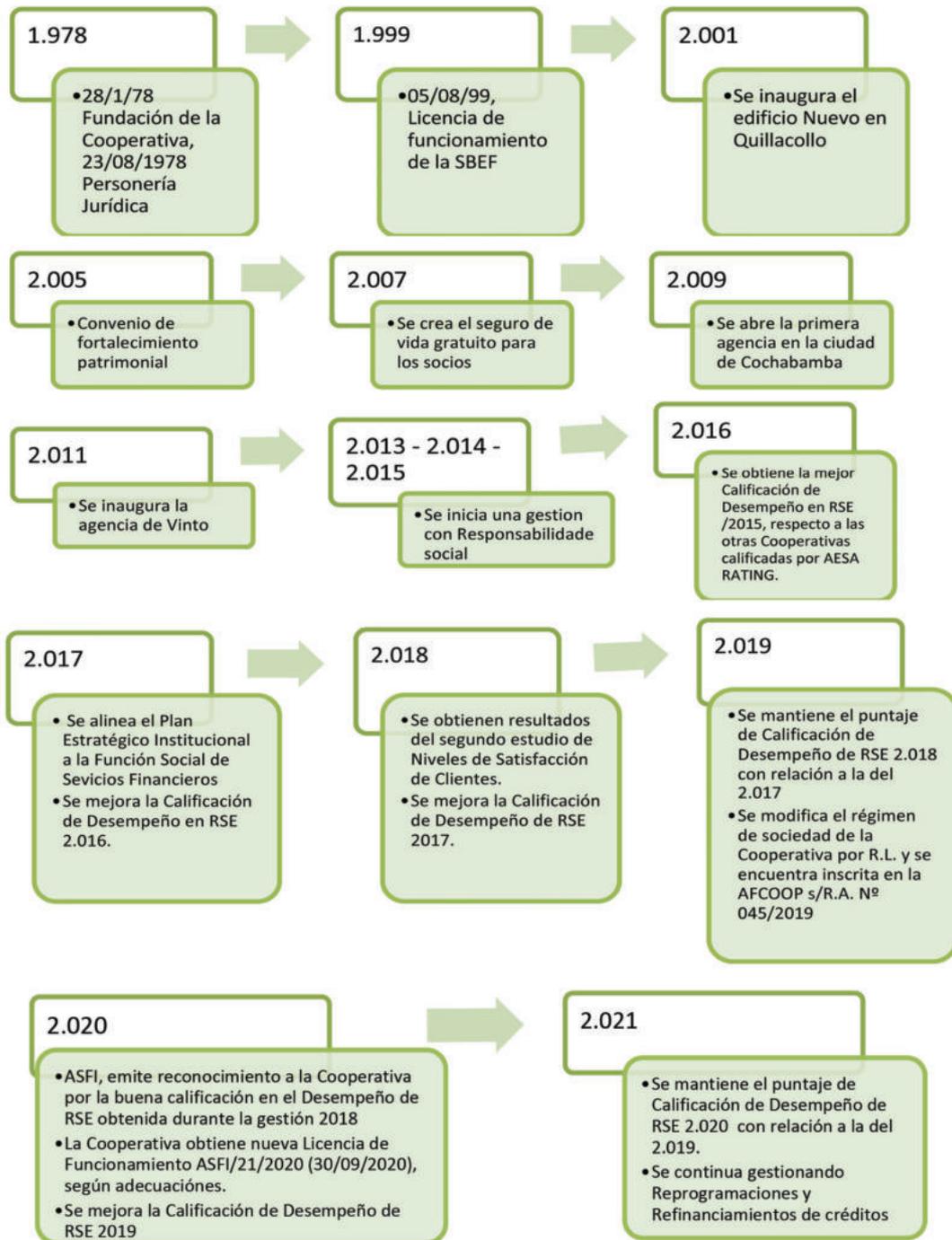
La Cooperativa surgió por inquietud de un sector de trabajadores de la fábrica "MANACO" y ciudadanos visionarios debido a que principalmente se quería satisfacer la demanda de créditos de la población en Quillacollo, y así se creó una organización de Ayuda Mutua "Inca Huasi", que al iniciar sus actividades 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"<sup>1</sup>.

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

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.

<sup>1</sup> 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 función principal 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 y la adecuación de la Licencia de Funcionamiento ASFI/21/2020, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) el 30 de septiembre de 2020.

**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 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 2021 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 2022.

##### Servicios de cobranza

- Energía eléctrica: ELFEC
- Teléfono: COMTECO, NUEVATEL (VIVA), TIGO y ENTEL
- Televisión por Cable: INTERACTV - COMTECO
- Agua: "SEMAPA"
- Varios: KANTUTANI (Cementerio Concordia)

##### Servicios de Pago

- Pago de Renta Universal de Vejez y Gastos Funerales
- Bono "Juancito Pinto".

##### Servicios de Venta

- Seguros Masivos "Plan Mi Seguro"  
Precios anuales: Plan A-Bs54.-, Plan B-Bs96.- y Plan C-Bs138.- con montos asegurados de Bs6.000., Bs10.500.- y Bs15.000 respectivamente.
- Venta y recaudación del Seguro Obligatorio "SOAT"

La gestión 2021, la Cooperativa continuó con la comercialización de Seguros Masivos "Plan Mi Seguro"

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 precios muy accesibles.

Durante la gestión se notificaron un (1) siniestro, habiendo respondido la Compañía de Seguros en conformidad con la cancelación de cobertura de la póliza contratada.

## 2.6 Principales cifras

CONCEPTO	UNIDAD	31/12/2020	31/12/2021
Patrimonio Neto	Miles de Bs	50.129	50.984
Activos	Miles de Bs	232.862	230.262
Cartera Bruta	Miles de Bs	176.078	173.030
Clientes de crédito	Nº	2.292	2.259
Depósitos del público	Miles de Bs	161.167	160.382
Depositantes (*)	Nº	29.904	23.136
<b>PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO</b>			
Cartera bruta (**)	%	1,73%	2,59%
Depósitos del público	%	2,64%	2,63%
<b>CRECIMIENTO EN EL AÑO</b>			
Cartera en monto	Miles de Bs	-8.236	-11.236
Nº de clientes de crédito	Nº	-234	-267
Depósitos del público	Miles de Bs	-7.698	-8.472

NOTA.- (\*) Considera solo a socios y clientes con Depósitos a Plazo Fijo y Caja de Ahorros

NOTA.- (\*\*) Considera la suma de Cartera Vigente+Vencida +Ejecución /total Sistema Cooperativo (tres cuentas)

## 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 2021 se han realizado las siguientes tareas en los diferentes riesgos:

### Riesgo crediticio

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

Se realizó la revisión de la base de cartera de manera ex post con corte a Octubre 2021, para identificar el grado de incumplimientos y/o desviaciones que podría existir en las carpetas midiendo el nivel de riesgo y las provisiones que conlleva, sin embargo el cálculo efectuado es menor al saldo contable por lo que ya no es necesaria su contabilización.

Se revisó la base de cartera en cuanto a instrumentación de los créditos se refiere, identificando datos erróneos y/o incompletos por lo que se recomendó su regularización.

### Riesgo de liquidez

Se revisa el Flujo de Caja Proyectado para identificar su cumplimiento al final de las cuatro semanas conforme a lo proyectado, concluyendo que la distribución de las cuentas en las diferentes bandas es mas razonable.

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 14 días, es decir que para el día hábil 15 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.

### Riesgo operativo

Se realiza el registro y envío a la CIRO 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. De la misma manera se enviaron los Errores Operativos conforme establece la normativa vigente.

En el Riesgo legal se verifica el cumplimiento de los límites legales establecidos en la ley de servicios Financieros, revisando los contratos de los préstamos y contratos con terceros

Asimismo, se emitieron boletines informativos por cada tipo de riesgo, efectuando además control de lectura de los mismos.

## 2.8 Canales de atención

Al 31 de diciembre del 2021, 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.

**AGENCIA VINTO**, ubicada en la Calle Albina Patiño Km 17 ½ y Av. Simón I. Patiño de la localidad de Vinto, Departamento de Cochabamba.

**AGENCIA COCHABAMBA**, ubicada en la Calle Esteban Arce N°532 de la Provincia Cercado del Departamento de Cochabamba.

Los horarios de atención son de Lunes a Viernes de horas 08:00 a 15:00 de manera continuada (debido a la coyuntura sanitaria) y Sábados de 08:30 a 12:30

## 2.9 Reconocimientos

Queremos resaltar nuevamente 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

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.

La Cooperativa es miembro activo de la 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.

## 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 interés<sup>2</sup>:

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

- ✓ 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.



<sup>2</sup> 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 "Plan Estratégico Institucional 2020 - 2022" (PEI), 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: Desarrollar y optimizar la gestión de Responsabilidad Social Empresarial para "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 2021, la Cooperativa renovó contrato con la empresa Calificadora "AESARATINGS".

#### Planificación

La Cooperativa ha planificado sus actividades de RSE, las mismas se encuentran instituidas en el Plan estratégico institucional materializado mediante el 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 2021 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. Asimismo, los resultados de la calificación de Desempeño de RSE generan insumos de revisión y mejora continua.

### Rendición de cuentas

La publicación de informes, reportes, y otros que impacten en la sociedad, el medio ambiente y la economía, son totalmente transparentes y confiables, rindiendo cuentas ante la sociedad en general por los impactos producidos, a través de medios identificados por la entidad por lo menos una vez al año.

## 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 continuidad de 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: 9.0, aprobado por el Consejo de Administración el 10 de octubre de 2021, en el que se determina su funcionamiento y potestades.

El comité de RSE, está conformado por un miembro del Consejo de Administración (Presidente), el Oficial de Mercadeo y Responsable de RSE (Secretario), Jefe de Personal (Vocal) y Jefes de Agencia Vinto y Cochabamba (Vocales). 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

La Cooperativa cuenta con la Política de Responsabilidad Social Empresarial aprobada por el Consejo de Administración el 19 de octubre de 2021, actualizada según Código ADM-31, Versión 5.0. "Como Cooperativa estamos comprometidos con la Responsabilidad Social Empresarial, orientados a una gestión socialmente responsable con incidencia en el desarrollo de los objetivos estratégicos de la

Institución, considerando aspectos relacionados con la sociedad, la economía y el medio ambiente; dentro un marco de actuación mediante la adopción de principios y valores basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicados en seis áreas específicas de acción: Social, Económico, Medio Ambiente, Derechos Humanos, Estándares Laborales y Anticorrupción, que en la actualidad son utilizados para el cumplimiento de metas a nivel Mundial”.

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 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

El Código de Ética de la Cooperativa ha sido actualizado el 2021<sup>3</sup>, en el que se establecen los valores y principios éticos que rigen el accionar de los trabajadores y Miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia de la entidad, tiene el objeto de generar una cultura organizativa de transparencia, un clima de confianza y productividad, y la capacidad de resolver controversias dentro de un marco de respeto a las leyes y de responsabilidad social empresarial.

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

## 4.3 Código de Conducta

La Cooperativa cuenta un Código de Conducta, que ha sido actualizado el 2021<sup>4</sup>, tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que debe adoptar la entidad, sus Consejeros, ejecutivos y demás trabajadores, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de los mismos. En este documento se establecen los siguientes temas: principios básicos para la aplicación del Código, tratamiento de la información, calidad de atención al consumidor financiero, capacitación a los trabajadores para la atención a los consumidores financieros, calidad en el trato que se debe brindar a los consumidores financieros, condiciones de trabajo a los trabajadores de la Cooperativa, atención de reclamos, conducta con otras instituciones, ambiente laboral y transparencia.

## 4.4 Comité de Gobierno Corporativo

El Comité de Gobierno Corporativo es responsable de evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo. En la gestión 2021 contó con la participación del Tribunal de Honor en las reuniones del Comité y entre los aspectos más relevantes de su trabajo se destaca el seguimiento a la actualización del Estatuto de la Cooperativa en atención a observaciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. Asimismo, se destaca la Evaluación de las Prácticas de Buen Gobierno Corporativo en base al modelo que tiene la institución, en base a la cual se recomendaron acciones que permitan mejorar el puntaje alcanzado.

Mencionar que ante la vigencia del Tribunal de Honor, se disolvió el Comité de Ética cuya función principal era la difusión del Código de Ética y la comunicación de los estándares de conducta fueron incorporadas en las funciones del Comité de Gobierno Corporativo.

Este Comité está conformado por el presidente del Consejo de Administración (Presidente), Presidente del Tribunal de Honor (Vicepresidente), Gerente General (Secretario) y dos miembros designados del Tribunal de Honor (Vocales).

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

## 4.5 Actividades para difundir la ética

Durante la gestión 2021, 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 habilitados para participar de la Asamblea. 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.

3 Actualización aprobada por el Consejo de Administración, el 09 de marzo de 2021

4 Actualización aprobada por el Consejo de Administración el 23 de marzo de 2021

#### 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 funcionario responsable, durante la gestión 2021, se actualizaron las siguientes normas internas: Política y Manual de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes con Enfoque Basado en Gestión de Riesgo”, “Parámetros de Control UIF”. Asimismo, se participó en conferencias, exposiciones internacionales y en mesas de trabajo para la elaboración de la Evaluación Nacional de Riesgos, revisión de las recomendaciones del GAFI rumbo a las actividades de preparación para la evaluación del país con la Unidad de Investigaciones Financieras y el sector financiero. 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, adquiriendo listas de control (PEP, OFAC, ONU y otras), con la empresa AMLC, concluyendo la relación comercial con la empresa BINARIA con la provisión de listas confidenciales, la mismas que no se adecuaban al formato del sistema de prevención.

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 Global<sup>5</sup>.

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

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

### **Brindar un trato cordial y respetuoso a las personas:**

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

### **Trato sin discriminación:**

Tratar a todas las personas, con respeto, equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, sexo, religión, origen social u opinión política. Esto se extiende tanto al trato entre 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 2021 como actividades de defensa y promoción de los derechos humanos se han realizado las siguientes actividades:

- ✓ El mes de diciembre, a través de la red social Facebook de la Cooperativa, se llevó a cabo la campaña

<sup>5</sup> Es una iniciativa de las Naciones Unidas, su fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

de difusión informativa referida a la explotación, trata y tráfico de niños y mujeres.

- ✓ De igual manera, el mes de diciembre, se realizó la difusión informativa sobre: Derechos Humanos "Todos Somos Iguales".

## 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 disposición internacional como ser la Carta Universal de Derechos Humanos e iniciativas impulsadas por las Naciones Unidas referente a los 17 Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODS) con 169 metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental a objeto de dar continuidad a la agenda 2030 para el desarrollo sostenible.

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., durante el 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	2021
<b>Total Socios</b>	28.541	28.943
<b>Cuentas Clausuradas <sup>6</sup></b>	1.037	1.188

### 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 abril de 2021, durante el proceso de habilitación de socios para participar de la Asamblea virtual 2019-2020, se realizó la entrega entre otros el Informe de RSE 2020 correspondiente a la rendición de cuentas sobre la gestión de Responsabilidad Social Empresarial y otros materiales impresos para conocimiento de los socios de la Cooperativa, los entregables fueron los siguientes documentos:

- Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial gestión 2020.
- Memoria Institucional 2020.
- 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.

<sup>6</sup> Cuentas de Caja de Ahorro sin movimiento por más de 5 años.

- Política de remuneraciones y gastos administrativos de los Consejos de Administración y vigilancia.
- Reglamento de Certificados de aportación.
- Informe de Gobierno Corporativo Gestión 2020.

### 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 mes de abril del año 2021, se lleva a cabo la realización de la Asamblea de Socios de manera Virtual la misma que aprueba los Estados Financieros gestión 2020, correspondiendo para la gestión 2021 la distribución de Bs149.410.- correspondientes a 15% de las utilidades generadas por la Cooperativa el año 2021, previa aprobación de los estados financieros en Asamblea Anual Ordinaria de Socios.

### Beneficios adicionales para los Socios

Durante la gestión 2021, 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.

Se presentaron un total de 48 siniestros, habiendo respondido la Compañía de Seguros con la totalidad de los siniestros conforme a la Póliza contratada, procediéndose al pago de indemnización por un total de USD 7.200.- (Siete Mil Doscientos 00/100 Dólares Americanos).

### Capacitación

Con el objeto de ampliar los conocimientos de los socios, el año 2021, se capacitó a los socios en Educación Financiera de acuerdo a la planificación programada en las siguientes temáticas: "Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia y Derechos de los consumidores financieros", "Qué son las Garantías No Convencionales, los tipos y criterios para su evaluación y Como identificar Billetes Falsos", "Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios; sus usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación", "Como identificar Billetes Falsos, Reglamento de canje y fraccionamiento, Derechos de los consumidores financieros y Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia", "Sistema de Pagos, Medios de Pago Oficiales, Sistema de pago de alto valor y de bajo valor, Componentes de la Infraestructura del Mercado Financiero, Como se efectivizan las operaciones electrónicas, Tarjetas electrónicas, Sus medidas de seguridad, Características de billetera móvil, Banco Móvil, Banca por internet, Ordenes electrónicas de transferencia de fondos, Medidas de Seguridad para tomar en cuenta" (temática ampliada a la programada) y "Características de nuestros servicios financieros y Costos asumidos por los consumidores financieros al momento de contratar algún servicio". Asimismo de acuerdo al Programa de Educación Cooperativa, en fechas 5,6 y 7 de abril de 2021, 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 y Módulo 3: Fiscalización de una Cooperativa basada en riesgos. Como resultado de la planificación estratégica de la Función Social para Servicios Financieros, en fechas 17 y 18 de febrero de 2021, se llevó a cabo talleres de capacitación sobre: Gestión Productiva y Gestión Administrativa dirigido a socios con créditos productivos en la institución.

## 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 2021, 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	4	1	5
Mujeres	3	2	5
	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 2021, 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:

Género	Dirigido a	Fecha realización	Total Horas Capacitación	Cantidad de Participantes
Gestión de gobierno Corporativo. Una oportunidad para gestionar los cambios del entorno	Consejeros	8, 9 y 10/06/2021	16	10
Sistema de Control Interno	Consejeros	01/09/2021	6	10
Análisis e interpretación de estados financieros	Consejeros	18/09/2021	8	9

## 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 31/12/2021 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	9	10	5	1	3	3	0	2	23	18	41
Ag. Cochabamba	0	0	0	0	2	0	1	0	0	1	3	1	4
Ag. Vinto	0	0	0	0	3	0	1	0	1	0	5	0	5
TOTAL	6	2	9	10	10	1	5	3	1	3	31	19	50

El movimiento de trabajadores respecto a la rotación durante la gestión 2021, presenta los siguientes registros en general:

CONCEPTO	2020	2021
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	52	52
Nº de admisiones durante el periodo	0	0
Nº de personas que se retiraron de la institución	0	2
Nº de personas que se las retiro	0	0
Nº de trabajadores al final del periodo	52	50
Índice de rotación (1)	0%	3,92%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	12 años y 1 meses	7 años y 4 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	20
Nº de admisiones durante el periodo	0	0
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	1	1
Nº de trabajadores al final del periodo	31	19
Índice de rotación (1)	3.17%	5.12%

(1)  $N^{\circ}$  de personas que se desvincularon de la institución en el periodo /  $N^{\circ}$  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	2
Nº de trabajadores al final del periodo	2	21	27
Índice de rotación (1)	0%	0%	8,7%

(1)  $N^{\circ}$  de personas que se desvincularon de la institución en el periodo /  $N^{\circ}$  trabajadores promedio

Los trabajadores de la Cooperativa, durante la gestión 2021 registra un índice de rotación del 3,8%, 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 2021, se desvinculó a 2 trabajadores de la Cooperativa debido a retiros voluntarios.

### 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 33% de cargos ejecutivos es ocupado por mujeres.

#### Edades

La Cooperativa no discrimina por edades, las edades de los trabajadores al 31/12/2021, están en los siguientes rangos:

RANGOS DE EDADES	2020	2021
19 a 29 años	3,84%	4,00%
30 y 40 años	46,15%	42,00%
Mayores de 41 años	50,00%	54,00%

**Remuneración:**

Durante la gestión 2021, 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 Bs2.924,60 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, afealias 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 2021 se registró los siguientes datos:

OFICINA	TOTAL PERSONAL	% PERSONAL LOCAL
Of. Central	41	80%
Ag. Cochabamba	4	25%
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:

- ✓ 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.
- ✓ 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.

Durante la gestión 2021 se realizaron las siguientes actividades:

- ✓ Debido a la continuidad de la coyuntura sanitaria, la Cooperativa actualizó 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 al cambio del sistema de iluminación tradicional al sistema Led, asimismo, 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 de ambientes de manera diaria en todas las oficinas y uso de barbijo provistos por la entidad.

### **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 recomendar 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 un miembro del Consejo de Administración (Presidente), Jefe de personal (Secretario) y el Oficial de Mercadeo y Responsabilidad Social (Vocal); dentro las principales funciones están:

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

El plan de capacitación del año 2021 fue ejecutado en un 91%. Durante la gestión, los trabajadores de la Cooperativa recibieron capacitación en los siguientes temas:

TEMAS DE CAPACITACIÓN	Nº de trabajadores que asistieron	Horas de capacitación
Capacitación gratuita en el Uso del Sistema AMLC Compliance Versión 5.1	2	9
Atención con calidad para fortalecer la comunicación con los clientes	46	2.5
Capacitación en temas relacionados a la LGI/FT y/o DP	48	2
Curso Taller "Análisis de entidades financieras bajo entornos desafiantes"	4	12
Capacitación virtual sobre "Gestión de riesgo legal"	3	14
Seminario Taller "El desempeño financiero de las CAC en el marco de las medidas de diferimiento y periodo de gracia en los prestamos" (gestión de riesgo crediticio)	3	3
Atención al cliente con Calidez y Resolución de Conflictos	48	2
Capacitación virtual sobre "Procedimiento administrativo sancionador en el Sistema Financiero"	2	10
Curso sobre Normas Internacionales para el ejercicio profesional de Auditoria Interna NIEPAI y papeles de trabajo	13	9
Curso de Riesgo Operacional	2	4
Ley 045 Ley contra el racismo y toda forma de discriminación, Ley 369 general de personas adultas mayores y ley 223 para personas con discapacidad	44	2.5
R.N.D.1021000011 Sistema de Facturación	2	6
Gestión de Riesgo Operativo	9	20
Evaluación de Créditos en Épocas de crisis, tecnología crediticia, Relevamiento de datos, cruces de información y análisis financiero	18	12
Modelos predictivos y de Análisis aplicados al Modelo Financiero	6	10
Sensibilización sobre seguridad de la información	45	2
Fortalecimiento de Conocimientos en su campo de Trabajo	11	2
Fraude y riesgo tecnológico	1	12
Reportes de Información de RSE y Función Social.	10	1

### 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 a excepción la gestión 2021 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.

- ✓ 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 2021 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: Colaboración, Comunicación, Condiciones de trabajo, Carrera profesional, Formación, Liderazgo, Satisfacción e el puesto de trabajo y Aspectos generales. Llegando a la conclusión de que el clima laboral en la Cooperativa, de manera general sigue siendo bueno.

### Evaluación de Desempeño

Durante la gestión 2021, 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 31/12/2021 son:

CRÉDITOS	MONTO		OPERACIONES	
	BS	%	Nº	%
Pymes	151.083	0,09	3	0,12
Microcrédito	98.704.662	56,96	1.033	42,25
Consumo	49.839.202	28,76	1.261	51,57
Hipotecario de vivienda	24.597.868	14,19	148	6,05
<b>TOTAL</b>	<b>173.292.816</b>	<b>100%</b>	<b>2.445</b>	<b>100%</b>

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 31/12/2021 es la siguiente:

CAPTACIONES DEL PÚBLICO	BS	%
Depósitos a la vista	26.000	0.00
Cajas de ahorro	40.617.499	25.00
Depósitos a plazo fijo	116.181.925	72.00
Obligaciones restringidas	4.301.412	3.00
<b>TOTAL</b>	<b>162.047.316</b>	<b>100%</b>

## Créditos que cumplen con la Función Social:

### Crédito productivo

Con el objeto de contar con financiamiento para el crédito productivo se ha firmado un contrato de Alianza estratégica con el Banco Unión, para el otorgamiento de créditos en favor de este sector. El crédito productivo representa el 15,24% 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 2021, 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	2017	2018	2019	2020	2021
Crédito productivo <sup>7</sup>	15.804.209	23.237.118	24.978.751	27.268.758	25.672.061	26.416.037
Vivienda social <sup>8</sup>	206.867	204.751	152.526	85.292	48.125	0

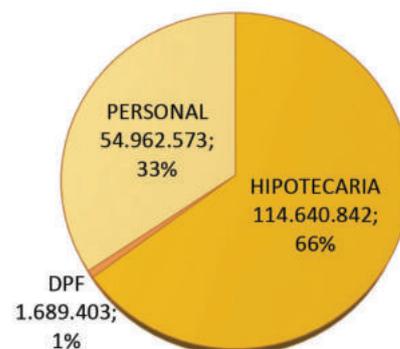
### Inclusión Financiera:

Para la Cooperativa un aspecto relevante en su accionar es el de coadyuvar con la inclusión financiera de la población, en este sentido se llevaron a cabo las siguientes acciones:

#### Provisión de servicios a población de menores ingresos

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

El 33% de los créditos se otorgaron con garantía personal, registrando un crecimiento con relación a la gestión 2020 del 4,7% al cierre de la gestión 2021.



#### 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, la Cooperativa 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 que tiene un costo de Bs40.- si se quiere ser socio de la Cooperativa (los clientes no pagan el certificado de aportación), no se cobran gastos de mantenimiento de cuenta, ni tampoco la emisión de extractos o emisión de cheques o documentos de transacciones. Asimismo se oferta productos de Depósito a Plazo Fijo con tasas de interés muy atractivas en su rendimiento y los plazos acordes a sus expectativas; los montos mínimos de apertura de un depósito a plazo fijo son de Bs800.-, o USD 100.-.

<sup>7</sup> De acuerdo a la definición ASFI de crédito productivo.

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

## Acceso universal a todos los servicios

La Cooperativa otorga el acceso equitativo y sin discriminación de todos sus productos y servicios financieros 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 2021, los meses de marzo, julio y agosto se llevaron a cabo cursos de capacitación en temas como: "atención con calidad para fortalecer la comunicación con los clientes", "atención al cliente con calidez y resolución de conflictos" y "Ley 045 Ley contra el racismo y toda forma de discriminación, Ley 369 general de personas adultas mayores y ley 223 para personas con discapacidad" 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 Agencias Vinto y Cochabamba se cuenta con una caja especial para personas en silla de ruedas y otro tipo de capacidades diferentes mejorando aspectos de seguridad, accesibilidad y comodidad.

## Educación Financiera

La Cooperativa ha elaborado e implementado el Programa de Educación Financiera Gestión 2021, 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 2021 se impartieron los siguientes proyectos de Educación Financiera:

- Capacitación 1: "Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia y Derechos de los consumidores financieros".
- Capacitación 2: "Qué son las Garantías No Convencionales, los tipos y criterios para su evaluación y Como identificar Billetes Falsos".
- 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, Reglamento de canje y fraccionamiento, Derechos de los consumidores financieros y Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia"
- Capacitación 5: "Sistema de Pagos, Medios de Pago Oficiales, Sistema de pago de alto valor y de bajo valor, Componentes de la Infraestructura del Mercado Financiero, Como se efectivizan las operaciones electrónicas, Tarjetas electrónicas, Sus medidas de seguridad, Características de billetera móvil, Banco Móvil, Banca por internet, Ordenes electrónicas de transferencia de fondos, Medidas de Seguridad para tomar en cuenta" (temática ampliada a la programada)".

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

**Línea de Difusión de Información Financiera**, realizada mediante canales de difusión de información financiera, mediante material impreso, audiovisuales y difusión masiva en un medio radial Departamental. En este sentido se realizó la producción digital de 6 diseños de trípticos informativos impresos, 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 2021 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 "Tu préstamo y cálculo de tus cuotas de crédito".
- Tríptico N° 5 "Requisitos para solicitar un crédito".
- Tríptico N° 6 "El Sistema Financiero, Rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor Financiero".

#### **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: "Que son los gastos hormiga"
- 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 2021 y enero de 2022, se difundió a través de un medio de comunicación Masivo (Radial) a nivel Departamental, la temática informativa sobre: "Que son los excedentes de percepción de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta".

#### **Protección al Consumidor de Servicios Financieros:**

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

- ✓ 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 ASFI<sup>9</sup>
  - Se proporciona una copia del contrato de créditos a todos los clientes.
  - En caso que requieran avalúos los clientes, se proporciona la referencia de peritos para que ellos elijan cual les va a realizar el avalúo.
- ✓ 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 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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 2021 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.
- ✓ El tiempo promedio de atención en cajas durante la gestión 2021 registra un tiempo promedio de 3 minutos con 28 segundos.
- ✓ Referente a la Reprogramación y Refinanciamiento de créditos, la Cooperativa procedió al proceso de reprogramación de créditos cuyas cuotas fueron diferidas con base a lo dispuesto en la Ley N°194

Excepcional de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal del Pago de Servicios Básicos, modificada por la Ley N°1319 de 25 de agosto de 2020. Al cierre de la gestión 2021, existen solicitudes de reprogramación de créditos de socios aún no formalizadas, debido a diversos motivos, mismas que se espera su regularización en el corto plazo.

- ✓ 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	2020	2021
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	4	4
Número de reclamos registrados en el sistema	5	2
Número de reclamos derivados a la Defensoría del Consumidor Financiero	1	6
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, con un índice de satisfacción del 75%, programándose para la gestión 2021 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 2022.

## 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 2021 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 Banners digitales para su difusión mediante mecanismos digitales.
- ✓ Campaña informativa y de sensibilización, "Todos somos iguales – Derechos Humanos" y Campañas y Programas Medioambientales como: "Campaña informativa sobre Reciclaje "Tips para Reciclar"
- ✓ El Programa de arborización denominado "Planta Tu Futuro" en su 7ma versión, fue suspendido debido a la situación sanitaria que atraviesa el país y el mundo, reprogramando la actividad para el mes de diciembre de la siguiente gestión.
- ✓ Se implementaron medidas sanitarias y de bioseguridad en todas nuestras oficinas a favor de los consumidores financieros y público en general que acuden a nuestras oficinas a realizar transacciones, trámites y cualquier otro tipo de operaciones, a objeto 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 doto de uniformes al Sindicato de Lustradores de Quillacollo "6 de Agosto".
- ✓ A través de canales digitales como la Página Web Corporativa, la Red Social de Facebook, la Cooperativa informa a toda la comunidad sobre los productos y servicios ofertados por la Cooperativa, los Puntos de Atención, direcciones, horarios y otros temas de importancia.

## Imágenes de algunas actividades emprendidas por la Cooperativa:

**Derechos Humanos**

**TODOS SOMOS IGUALES**

Campaña informativa "Todos somos iguales - Derechos Humanos"

**RSE** Creando conciencia social

**EL SER HUMANO NO ESTÁ A LA VENTA**

Campaña informativa "Explotación, Trata Y Tráfico de Niños y Mujeres"

**RSE** Creando conciencia social

**A reciclar en el trabajo**

Tips para reciclar en el lugar de trabajo

Campaña informativa "A Reciclar en el Trabajo"



Capacitaciones virtuales Programa de Educación Financiera

Capacitación al personal sobre: Protocolo de Bioseguridad frente al Covid-19



Tripticos de Educación Financiera

## 8. DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación se presentan los indicadores financieros de la Cooperativa, que muestran el desempeño económico en las gestiones 2020 y 2021:

INDICADORES	2020	2021
<b>ESTRUCTURA DE ACTIVOS</b>	%	%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	18,32	16,82
Cartera / Total activo	76,49	77,70
Otros activos / Total activo	0,15	0,10
<b>RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)</b>		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0,54	0,43
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	2,61	1,97
Ingresos financieros / Cartera bruta promedio	13,25	11,56
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	4,09	4,17
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	7,18	6,91
<b>CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS</b>		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	3,58	3,50
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,94	17,12
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	0,00	0,00
<b>SOLVENCIA</b>		
Previsión constituida (1) / Cartera en mora según balance	231,49	245,89
Previsión constituida (1) / Cartera bruta	8,29	8,61
Coefficiente de adecuación patrimonial	29,14	29,49
<b>LIQUIDEZ</b>		
(Disponibilidades+Inversiones temporarias)/Pasivo	23,51	21,72
(Disponibilidades+Inversiones temporarias)/Obligaciones con el público	25,81	23,58

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

## 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:

- ✓ 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, la Cooperativa ha realizado las siguientes acciones en favor del cuidado del medio ambiente:

### 9.1 Campañas de Difusión Ambiental

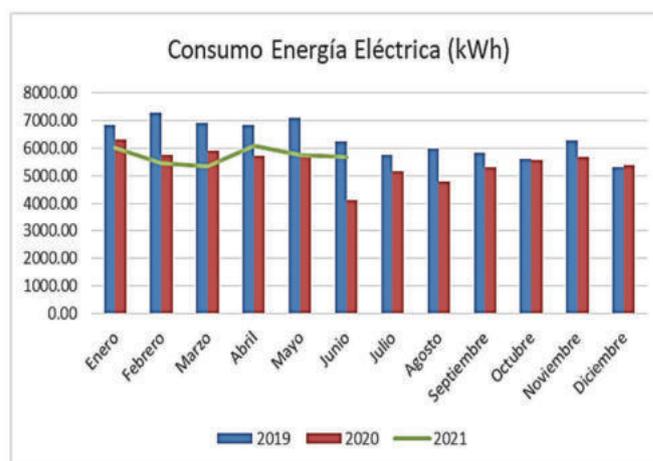
Las campañas emprendidas por la Cooperativa durante la gestión 2021, a objeto de sensibilizar y concientizar sobre la protección y cuidado del medio fueron las siguientes:

CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN AMBIENTAL DE 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 EN EL TRABAJO"	Campaña informativa de sensibilización para funcionarios y público en general	Diseño gráfico para Red Social	* 50 funcionarios * 100 personas (público en general)	* 50 funcionarios * 649 personas (público en general)	Campañas de difusión informativa y sensibilización a través de Redes sociales	dic-21
	CAPACITACIÓN AMBIENTAL - DIFUSIÓN INFORMATIVA	Campaña informativa interna de sensibilización para funcionarios	Diseño gráfico para aplicación WhatsApp	50 funcionarios	50 funcionarios	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-21

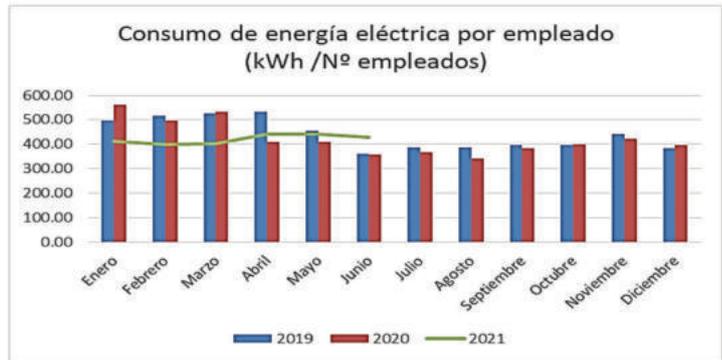
### 9.2 Programa de medición y mejora eficiente de Energía Eléctrica – CIH 2021-2022

Dentro del Programa de Mejora de la Gestión Eficiente de Energía Eléctrica CIH 2021-2022, aprobado por el Consejo de Administración el mes de septiembre de 2021, la Cooperativa gestionó la cuantificación del consumo de energía eléctrica tanto de la Oficina Central como de las Agencias Cochabamba y Vinto a efectos de emprender acciones estratégicas encaminadas a la optimización de los recursos energéticos y la disminución del impacto ambiental en los procesos desarrollados por la Cooperativa. En este sentido los resultados obtenidos con datos a junio de 2021, fueron los siguientes:

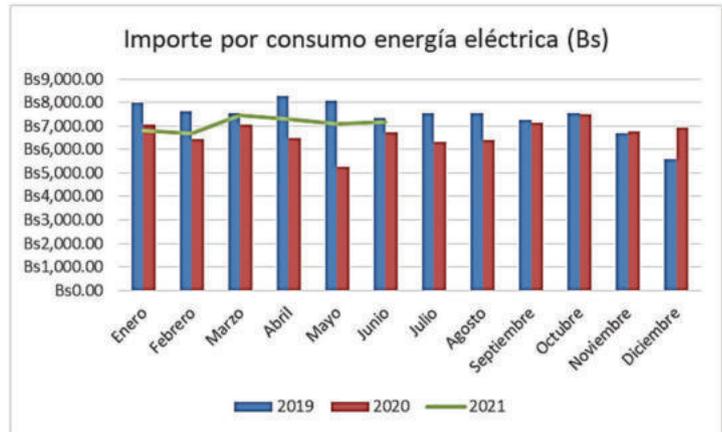
**Consumo de energía eléctrica**, de acuerdo a los registros obtenidos, se puede manifestar que, consumo de energía eléctrica de la CIH según promedio anual de las gestiones 2019-2020 registra un total consumo de 70.727 KWh y en lo que va de la gestión con corte a junio de 2021 de 34.325 KWh. En este sentido manifestar que se observa un descenso de consumo entre la gestión 2019, 2020 y en lo que va de la gestión 2021, esto debido a la coyuntura sanitaria estableciendo el Gobierno Central la suspensión de la atención de los servicios mediante restricciones y cierre de oficinas, además de la reducción de horarios de atención.



**Consumo de Energía Eléctrica por empleado,** se observa que la gestión 2019 se produce un consumo promedio anual de 121,71 KWh, superior a la gestión 2020 (104,97 KWh) y en lo que va de la gestión con corte a junio de 2021 de 110,02 KWh; debido a la coyuntura sanitaria estableciendo el Gobierno Central la suspensión de la atención de los servicios servicio mediante restricciones y cierre de oficinas, además de la reducción de horarios de atención.



**Presupuesto ejecutado por consumo de energía eléctrica,** respecto al presupuesto erogado por el consumo de energía eléctrica, se observa que durante la gestión 2019 se erogó un gasto de Bs89.019 (promedio mes de Bs7.418) y durante la gestión 2020 de Bs80.024 (promedio mes de Bs6.668). En este sentido manifestar que se observa un descenso en el importe a pagar entre la gestión 2019 y 2020, esto debido a la coyuntura sanitaria estableciendo el Gobierno Central la suspensión de la atención de los servicios servicio mediante restricciones y cierre de oficinas, además de la reducción de horarios de atención.



Cabe resaltar, que como primera acción del Programa de Medición y Mejora Eficiente de Energía Eléctrica – CIH 2021-2022, se procedio a cambiar en el edificio de la Oficina Central de la Cooperativa todo el sistema de iluminación tradicional por el sistema de iluminación LED. Considerando que los trabajos fueron concluidos el mes de octubre de 2021, el impacto producido por la acción implemtada en relación a la disminución de consumo de energia y presupuesto, este se encuentra en proceso de monitoreo.



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



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**“INCA HUASI” R.L.**