



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

“INCA HUASI” R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASFI/21/2020

tu mejor socio!

INFORME



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2024



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

“INCA HUASI” R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASF/21/2020

tu mejor socio!

INFORME

2024

RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL

ÍNDICE

1	CARTA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	3
2	PERFIL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “INCA HUASI” R.L.	4
2.1	Misión y Visión	4
2.2	Estatus jurídico	4
2.3	Historia y principales hitos relacionados con la RSE	4
2.4	Gobierno Corporativo	6
2.5	Productos y servicios	7
2.6	Principales cifras	9
2.7	Gestión de riesgos	9
2.8	Canales de atención	11
2.9	Reconocimientos y otros	11
2.10	Asociaciones y adhesiones	11
3	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “INCA HUASI” R.L.	12
3.1	Que significa la RSE para la Cooperativa.	12
3.2	Identificación y priorización de las partes interesadas.	12
3.3	La incorporación de la Responsabilidad Social empresarial en la planificación estratégica.	12
3.4	Implementación y mantenimiento de la gestión de la responsabilidad social	13
3.5	La Responsabilidad social dentro la estructura organizacional	14
3.6	Cumplimiento de los lineamientos, objetivos y política de responsabilidad social empresarial	15
4	LA ÉTICA	15
4.1	Valores	15
4.2	Código de Ética	16
4.3	Código de Conducta	16
4.4	Comité de Gobierno Corporativo	16
4.5	Actividades para difundir la ética	17
4.6	Acciones para la prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas y/o financiamiento al terrorismo	17
5	LOS DERECHOS HUMANOS	17
6	CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS	18
7	DESEMPEÑO SOCIAL - PARTES INTERESADAS	18
7.1	Socios	18
7.2	Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia	20
7.3	Trabajadores	21
7.4	Clientes	25
7.5	Comunidad	31
8	DESEMPEÑO ECONÓMICO	34
9	DESEMPEÑO AMBIENTAL	34
9.1	Campañas Ambientales	34

1. CARTA DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Estimados Socios, Clientes, Usuarios y Comunidad en general:

En nuestra Cooperativa, abrazamos la Responsabilidad Social Empresarial como un pilar esencial de nuestra Misión. Nuestra atención se centra en la persona humana y en nuestros valores de compromiso social y formación integral, trabajando con esmero para entrelazar este enfoque en cada uno de nuestros actos.

En el marco de la Planificación Estratégica Institucional, hemos consagrado la Responsabilidad Social Empresarial – RSE como un objetivo primordial, que se manifiesta a través de un sistema integral y transversal de gestión empresarial, abarcando dimensiones sociales, económicas y ambientales, con el fin de maximizar nuestros impactos de manera sostenible para todos nuestros grupos de interés.

Nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial guía nuestro comportamiento ético y de gestión en los ámbitos social, económico ambiental.

y

Es un honor presentarles el décimo informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2023, el cual refleja la estrategia adoptada por la Cooperativa hacia un desarrollo sostenible y la consolidación de nuestros esfuerzos. Invito a Ustedes y a todos nuestros grupos de interés a explorar los resultados de este informe y a unirse a nosotros en la construcción de una Cooperativa cada vez más sostenible. Sus valiosos comentarios y sugerencias son siempre bienvenidos.

Durante la gestión 2023, el Comité de RSE fue renovado, siendo mi persona elegida como miembro y Presidente de este noble Comité. En este sentido, continuamos con las acciones planificadas, respaldando, monitoreando y evaluando las iniciativas en el marco de la RSE. El Comité está compuesto por un Presidente (miembro del Consejo de Administración), un Secretario (funcionario de RSE) y tres Vocales (funcionarios de la Oficina Central y de las Agencias Vinto y Cochabamba), asegurando así una gestión efectiva de la Responsabilidad Social hacia nuestros grupos de interés.

Además, me complace informarles que, la gestión pasada, la Cooperativa recibió su décima calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente al año 2023, a través de la empresa Calificadora "AESARATINGS", asociada a Fitch Ratings, alcanzando una calificación de Desempeño en la escala R2. En comparación con la gestión pasada, obtuvimos un puntaje de 7,8 según el sistema de calificación DRSE - NIVEL 1 implementado por la Calificadora; un testimonio de nuestro firme compromiso social, reflejado en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados. Actualmente, nos encontramos en el proceso de calificación de Desempeño correspondiente a la gestión 2024

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

Lic. Vladimir Pablo Quiroga Chumacero
Presidente

Comité de Responsabilidad Social Empresarial – RSE

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

2.1 Misión y Visión

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

- MISIÓN:**
“Incentivar la cultura del ahorro y el crédito prudente, buscando satisfacer las necesidades de nuestros socios, clientes y comunidad en general, con una Gestión Integral de Riesgos eficiente, Responsabilidad Social Empresarial, Atención con calidez y buenas prácticas de Gobierno Corporativo”.
- VISIÓN:**
“Ser líder del sistema financiero cooperativo Departamental, con solidez, solvencia y competitividad en apoyo al desarrollo de la sociedad”.

2.2 Estatus jurídico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Inca Huasi” R.L., es una sociedad económica y social de responsabilidad limitada, cuya constitución social, personalidad jurídica y estructura orgánica está normada por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y la Ley N° 356 Ley General de Cooperativas, es de fondo social variable y de duración indefinida, cuya actividad principal es la intermediación de recursos financieros entre sus asociados y el público en general, ha sido fundada el 28 de enero de 1978, reconocida por Resolución de Consejo N° 02062 de 23 de agosto de 1978 e inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas (INALCO) bajo Personería Jurídica N° 1899 de 23 de Agosto de 1978, tiene Domicilio Legal en la ciudad de Quillacollo, Provincia Cercado del departamento de Cochabamba y Licencia de Funcionamiento según adecuación ASFI/21/2020, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) el 30 de septiembre de 2020, actualmente es una entidad regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

2.3 Historia y principales hitos relacionados con la RSE

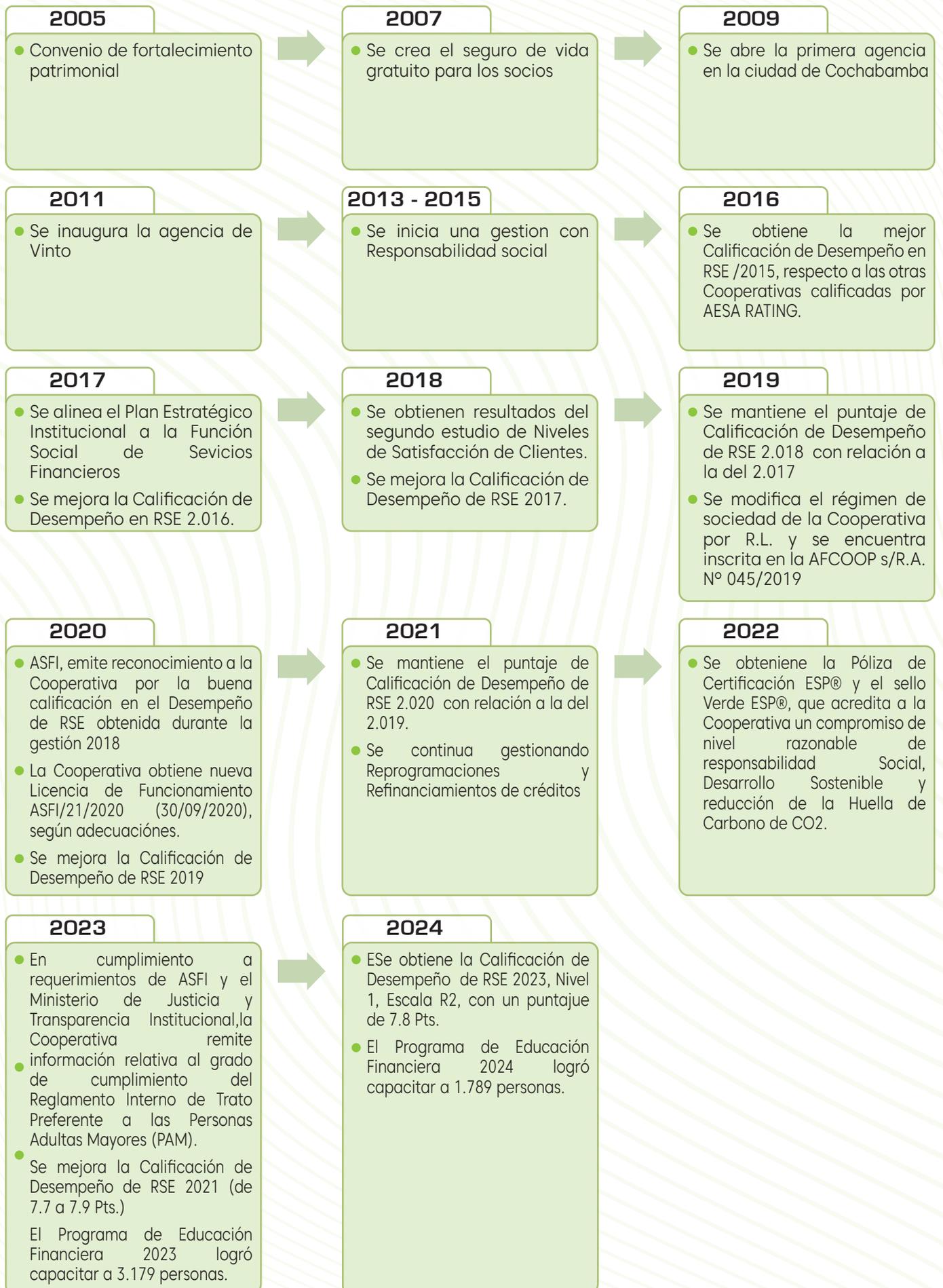
La Cooperativa surgió por inquietud de un sector de trabajadores de la fábrica "MANACO" y ciudadanos visionarios debido a que principalmente se quería satisfacer la demanda de créditos de la población en Quillacollo, y así se creó una organización de Ayuda Mutua “Inca Huasi”, que al iniciar sus actividades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

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.

A continuación, se muestran los principales hitos de su historia:





2.4 Gobierno Corporativo

El 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 con 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, se encuentra 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 detallados 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 (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 (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 estos 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 de crédito o de 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 2023 se actualizó el reglamento de créditos y tarifario de productos y servicios respecto a créditos destinados a:

- Personas con discapacidad
- Personas adultas mayores
- Personas del sector de menores ingresos
- Asimismo, se continuó con la oferta 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 2024

Servicios de cobranza

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

Servicios de Pago

- Pago de "Renta Universal de Vejez y Gastos Funerales"
- Bono "Juna Azurduy"
- 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 Bs6.000., Bs10.500.- y Bs15.000 respectivamente.
- Venta y recaudación del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito “SOAT”

Durante la gestión 2024, la Cooperativa continuó con la comercialización del Seguro Masivo “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 un Seguro de Vida con procedimientos sencillos y precios muy accesibles.

Durante la gestión se notificó un (1) siniestro, mismo que fue respondido de forma positiva por la Compañía Aseguradora.

2.6 Principales Cifras

CONCEPTO	UNIDAD	31/12/2023	31/12/2024
Patrimonio Neto	Miles de Bs	53.356	54.157
Activos	Miles de Bs	240.914	239.614
Cartera Bruta	Miles de Bs	182.136	182.653
Clientes de crédito	Nº	2.347	2.252
Depósitos del público	Miles de Bs	168.626	164.582
Depositantes (*)	Nº	20.955	20.540
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO			
Cartera bruta(**)	%	2,39%	2,51%
Depósitos del público	%	2,50%	2,47%
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	-22	517
Nº de clientes de crédito	Nº	-18	-95
Depósitos del público	Miles de Bs	-3.450	-4.044

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 Integral de Riesgos busca la consecución razonable de los objetivos estratégicos acordes a la misión y visión de la Cooperativa, estableciendo procesos formales que permitan identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos a los que se encuentra expuesto la Cooperativa en toda y cada una de sus 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 2024, se emitieron boletines informativos de cada tipo de riesgo efectuando controles de lectura de estos. Por otro lado, por tipo de riesgo, se llevaron a cabo las siguientes tareas:

Riesgo crediticio

Se revisa el nivel de concentraciones de cartera por tipo, destino, actividad, monto, región geográfica, rubro agropecuario, etc., verificando que se encuentren dentro los límites establecidos.

Se efectuó análisis de estrés de cartera considerando que la cartera reprogramada y prorrogada no cancelaría calculando el efecto en las provisiones, en el Coeficiente de Adecuación Patrimonial y en el resultado, del mismo modo también se realizó el Análisis Sectorial con el propósito de conocer el comportamiento de las actividades económicas más representativas de la cartera de créditos de la Cooperativa, en el sistema financiero nacional y brevemente la situación económica en el entorno internacional.

Se realizó la revisión de la base de cartera de manera ex post con corte a Noviembre 2024, en base a una muestra, identificando incumplimientos a la normativa en el proceso crediticio y se realiza la medición de las provisiones; pero, en virtud a que el cálculo fue menor al que ya se encuentra contabilizado no fue recomendable su contabilización.

Riesgo de liquidez

Se revisa el nivel de concentraciones de Caja de Ahorro y Depósitos a Plazo Fijo, el comportamiento del Flujo de Caja Proyectado, Calce de Plazos y los indicadores establecidos para la gestión de la liquidez.

Se realizan las pruebas de tensión con la finalidad de conocer la respuesta de la liquidez ante una tensión o situación crítica, el impacto de tensión de liquidez debe reflejar el número de días que podría sobrevivir a una demanda de liquidez sin recurrir a liquidez externa. Es así que la Cooperativa puede soportar máximo 11 días, por lo que el día 12 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.

Riesgo de tasa de interés, se analiza la temporalidad en la que los activos vencen respecto a los pasivos calculando su duración, de manera que el margen de intermediación financiera no se vea afectado y guarde relación con el margen establecido en el plan empresarial y la rentabilidad esperada de cada gestión.

Se efectuó análisis de estrés con modificaciones en el tipo de cambio y su efecto en el Resultado de la gestión.

Riesgo operativo

Se identifica y registra los eventos para luego ser enviados a la CIRO trimestralmente durante el año, los eventos identificados son almacenados en una base de datos, se determina la frecuencia, el nivel de riesgos de cada evento y de cada área, se establecen planes de acción para minimizar la ocurrencia, además de realizar los seguimientos correspondientes para verificar el cumplimiento de los planes de acción establecidas.

Anualmente se actualiza el inventario de procedimientos de las áreas con lo que cuenta la cooperativa.

Se tienen establecidos los criterios y los límites para que los errores operativos sin daño o perjuicio económico identificados sean considerados como recurrentes, estos errores deben ser reportados a través de un informe anual cada 31 de marzo posterior al cierre de gestión.

Con respecto al 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.

2.8 Canales de atención

Al 31 de diciembre del 2024, 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:

- Oficina Central: lunes a viernes de 08:00 a 16:30 y sábados de 08:30 a 12:30.
- Agencias Cochabamba y Vinto: lunes a viernes de 09:00 a 16:00 y sábados de 08:30 a 12:30

2.9 Reconocimientos y otros

La gestión pasada, la Cooperativa obtuvo su novena Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2023, llevada a cabo por la empresa Calificadora “AESARATINGS” Calificadora de Riesgos Asociada a FitchRatings, obteniendo una Calificación de Desempeño en la escala R2, con relación a la gestión pasada, con un puntaje de 7,8 según el sistema de calificación DRSE - NIVEL 1 implementado por la Calificadora, lo que demuestra el sólido compromiso social reflejado en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

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 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.

“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 aplicadas en 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”, teniendo en cuenta los impactos producidos resultantes de las actividades realizadas por la Cooperativa. Actuar con responsabilidad social implica considerar en sus acciones y decisiones los derechos humanos, la ética y el cumplimiento de la legislación, buscando generar un impacto positivo en la vida de las personas, con el propósito de dirigirse hacia una nueva Economía Verde, Inclusiva y Responsable!

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 :

La Política de RSE, establece el diálogo con sus grupos de interés, integrando instrumentos que permitan una adecuada Gestión con los Grupos de interés de acuerdo al nivel de influencia, a través de una herramienta transversal de identificación, priorización, expectativas y relacionamiento con los grupos de interés que abarque todo el proceso de relacionamiento y que genere estrategias eficaces para manejo de estos grupos, considerando aspectos mínimos como: Identificación y clasificación, Priorización, expectativas, estrategias de relacionamiento con los grupos de interés y ajustes necesarios.

Asimismo, el Gobierno Corporativo 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.
- 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 transversalmente una gestión de Responsabilidad Social Empresarial, la RSE forma parte del "Plan Estratégico Institucional" (PEI) trienal, misma que se encuentra alineada a la Perspectiva de “Aprendizaje y Crecimiento” por medio del Objetivo Estratégico “Optimizar la



Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)”, misma que considera Objetivos Específicos de gestión, indicadores y metas de cumplimiento previo análisis de las fortalezas, debilidades internas, oportunidades y amenazas de nuestro entorno en el actuar de la Cooperativa.

El Objetivo Estratégico para “Optimizar la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)”, deriva en un plan de trabajo, 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, 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 instituye la Misión, Visión, Código de Ética, Código de Conducta y Declaración de Valores como aspectos generales que modulan el accionar de la Cooperativa, asimismo, se definen buenas Prácticas Sociales, económicas, medioambientales respecto a los grupos de interés y los relativos a Derechos Humanos. Por otro lado, anualmente se realiza la evaluación de la gestión de RSE a través de una empresa Calificadora del desempeño de RSE, conforme lineamientos metodológicos propios y especializados, además de los establecidos por la autoridad de supervisión conforme a normativa vigente. Los resultados obtenidos generan insumos de revisión y mejora continua para la Gestión del Desempeño de RSE. Durante la gestión 2024, la Cooperativa renovó contrato con la empresa Calificadora “AESARATINGS”.

Planificación

La Cooperativa planifica sus actividades de RSE, las mismas se encuentran instituidas en el Plan Estratégico Institucional, materializado mediante el Plan Anual de Trabajo de RSE 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, manuales, programas y actividades de RSE de manera integral en las acciones diarias de la Cooperativa. Durante la gestión 2024 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.

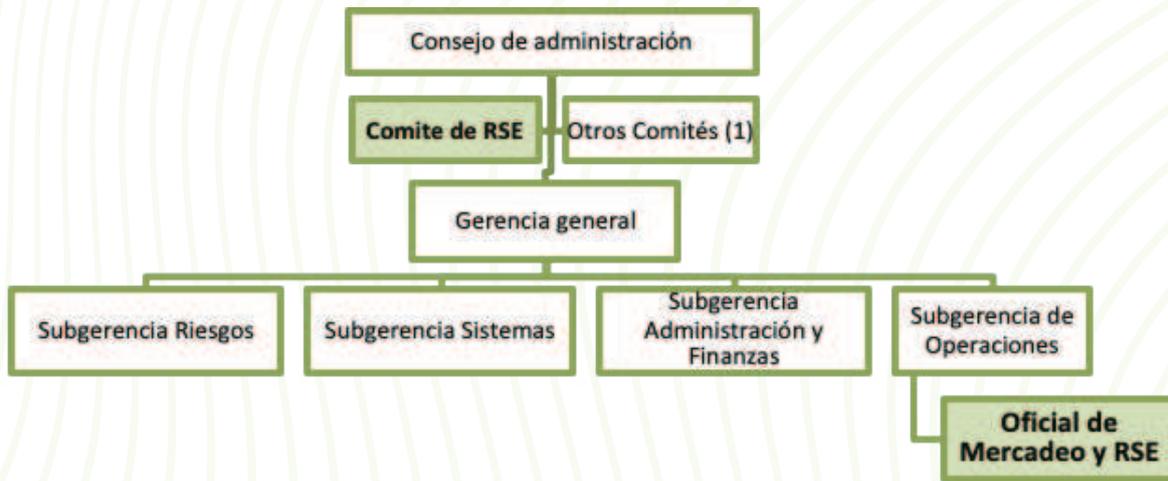
Revisión y Mejora

El responsable de RSE junto con el Comité de RSE, realizan 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 y difusión del informe de RSE sobre los impactos producidos en la sociedad, el medio ambiente y la economía, son totalmente transparentes y confiables, rindiendo cuentas ante la sociedad, 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 Educación, Comité de Créditos, Comité de Gobierno Corporativo, Comité Gestión Integral de Riesgos, Comité de Tecnologías de la Información, Comité de Cumplimiento, Comité de Seguridad Física, Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.

Considerando que la Responsabilidad Social Empresarial propone una gestión de manera integral y transversal, se modifica 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: 11.1, aprobado por el Consejo de Administración el mes de noviembre de 2024, 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 asigna las funciones de 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 entre algunas de sus funciones son la de velar y dar seguimiento a la implementación y actualización de los diferentes documentos del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en coordinación con los grupos de trabajo sobre: políticas, manuales y registros, además de planificar, organizar, dirigir y coordinar aspectos relativos a la 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 26 de noviembre de 2024, actualizada según Código ADM-31, Versión 7. **“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 cumplimiento de los lineamientos, objetivos y Política de RSE, bajo el comportamiento social, ambiental y económico de la institución. En este informe, se detalla la siguiente información:

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

4. LA ÉTICA

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

4.1 Valores

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 definidos por la Cooperativa en el Código de Ética 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 2024⁽³⁾, 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 2024⁽⁴⁾, 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 2024 contó con la participación del Tribunal de Honor en las reuniones del Comité y entre los aspectos más relevantes de su trabajo se destaca la revisión del modelo de Evaluación de las Prácticas de Buen Gobierno Corporativo. Destacar también el seguimiento a la actualización del Estatuto de la Cooperativa que sigue en revisión conjunta con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. También se realizó la Evaluación de las Prácticas de Buen Gobierno Corporativo en base al modelo ajustado que tiene la institución, en base a la cual se recomendaron acciones que permitan mejorar el puntaje alcanzado. Se recomendó mecanismos para la difusión del Código de Ética y la comunicación de los estándares de conducta tanto con Consejeros como Funcionarios. Al no existir procesos que ameriten su tratamiento, la labor del Tribunal de Honor estuvo reflejada en el trabajo del Comité de Gobierno Corporativo.

En cumplimiento a la normativa vigente y en base a las “Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo” emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, la Cooperativa actualizó tres documentos que son puestos a consideración de la Asamblea como son: el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo. Estas normas, así como las funciones de cada uno de los Comités, el Reglamento para la Utilización de Recursos Destinados al Fondo de Educación Cooperativo y Fondo de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, la Política de Remuneraciones o

(3) Actualización aprobada por el Consejo de Administración, el 27 de febrero de 2024, Código CONS-7 Versión 8.0

(4) Actualización aprobada por el Consejo de Administración el 27 de febrero de 2024, Código ADM-23 Versión 6.5

Gastos de los Consejos de Administración y Vigilancia, Comité Electoral y Tribunal de Honor, el Reglamento Electoral, el Reglamento del Tribunal de Honor y otros que fueron revisados y/o actualizados son presentados a la Asamblea en documento adjunto.

4.5 Actividades para difundir la ética

Durante la gestión 2024, considerando la realización de la Asamblea Anual Ordinaria de Socios, el mes de marzo, se distribuyó de manera digital 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.

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

A través del Comité de Cumplimiento – UIF y el funcionario responsable, durante la gestión 2024, se llevaron a cabo las siguientes acciones: Se actualizó la norma interna (Políticas, Manual de Procedimientos, Metodología y Parámetros de Control) basados en la Evaluación Nacional de Riesgos y Estudios Sectoriales emitidos por la UIF; se capacitó a los Directores y funcionarios nuevos; se continuó con las capacitaciones al personal y Consejeros de la Cooperativa; de manera coordinada entre el área de Sistemas y Cumplimiento se trabajó en la mejora del módulo de USUARIOS para la obtención de mayor información, asimismo se capacitó al personal de cajas para un mayor entendimiento de la importancia de dicha información; se mejoró los formularios PCC-01 mediante la actualización del módulo en el sistema financiero; se apoyó a la Funcionaria Responsable ante la UIF en el adiestramiento de capacidades a través del Diplomado en Gestión de Riesgos de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Compliance; por último se actualizó el sistema de prevención AMLC Compliance a su nueva versión 6.0, el mismo que cuenta con nuevas cualidades.

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 .

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".

El Código de Ética 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.

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

Durante la gestión 2024 como actividades de defensa y promoción de los derechos humanos, se han realizado las siguientes actividades:

- El mes de enero, se impulsó la campaña dirigida a Personas con capacidades diferentes y Adulto Mayor, con la entrega de 4 caminadores ortopédicos y 36 bastones de apoyo para desplazamiento a efectos de lograr su independencia psicomotriz en actividades cotidianas.
- El mes de abril, se difundió información sobre “Los Niños tenemos Derechos” a través de la cuenta corporativa de Facebook.
- El mes de junio, se lleva a cabo la campaña “Día de la dignidad del Adulto Mayor”, a través de la cuenta corporativa de Facebook.
- El mes de julio, se lleva a cabo la campaña “Día Mundial contra la Trata de Personas – Nadie está a la venta”, a través de la cuenta corporativa de Facebook.
- El mes de agosto se difundió información sobre “Día de la dignidad del Adulto Mayor” a través de la cuenta corporativa de Facebook.
- Asimismo, durante el mes de agosto, se difundió y promocionó los siguientes productos de financiamiento: “Créditos para Personas con Discapacidad” y “Credi Adulto Mayor” destinados a estos segmentos de la población.
- El mes de septiembre, se publicó en la red social Facebook de la Cooperativa, “Día de la Mujer Boliviana”
- En fecha 10/10/2024 se capacitó en temas como: Ley 045 Ley contra racismo y toda forma de discriminación; Ley 369 Ley general de las personas adultas mayores y Ley 223 Ley general para personas con discapacidad, impartidos al personal de la Cooperativa, con una duración de 3 horas efectivas de capacitación. Las capacitaciones fueron llevadas a cabo mediante plataforma virtual.
- Durante el mes de noviembre, se llevaron a cabo campañas de difusión masiva sobre: “Reglamento de Atención al Consumidor Financiero, Códigos de Ética y Conducta y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores y Reglamento de Atención al Consumidor Financiero”.

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 2.030 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 en 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	2022	2023	2024
Total Socios	29.406	29.963	30.495
Cuentas Clausuradas ⁶	3.951	546	125

Transparencia de la Información

Siendo el principal objetivo de mantener informados a los socios sobre el accionar de la Cooperativa, durante el proceso de habilitación y realización de la Asamblea Anual Ordinaria y Asambleas Extraordinarias, se proporciona a los socios información de la entidad, en forma oportuna, veraz y comprensible para una apropiada toma de decisiones. El mes de marzo de 2024, durante el proceso de habilitación de socios para participar de la Asamblea General Ordinaria de Socios, se realizó la entrega entre otros, el Informe de RSE 2023 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 2023.
- Memoria Institucional 2023.
- Informe de Gobierno Corporativo Gestión 2023.
- Folleto de normativas: Código de Ética, Código de Conducta, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Gobierno Corporativo, Reglamento Electoral, Reglamento del Tribunal de Honor, Reglamento para la utilización de recursos destinados al fondo de educación cooperativo y fondo de previsión social y apoyo a la colectividad, Reglamento de Certificados de aportación y Política de remuneraciones y gastos administrativos de los Consejos de Administración y vigilancia.

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 marzo del año 2024, se llevó a cabo la realización de la Asamblea de Socios 2023 de manera presencial, misma que aprueba los Estados Financieros, correspondiendo la distribución de Bs84.088.- correspondientes a 15% de las utilidades generadas por la Cooperativa el año 2023. Para la gestión 2024 se procederá con la distribución total de Bs60.013.-, previa aprobación de los estados financieros en Asamblea Anual Ordinaria de Socios 2024.

Beneficios adicionales para los Socios

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.

Durante la gestión 2024, se presentaron un total de 32 siniestros, habiendo respondido la Compañía de Seguros conforme a la Póliza contratada a 31 de ellos, teniendo 1 caso pendiente de pago, indemnizando un total de USD 4.650.- (Cuatro Mil Seiscientos Cincuenta 00/100 Dólares Americanos).

Capacitación

Con el objeto de ampliar conocimientos, el año 2024, se capacitó a los socios y público en general en Educación Financiera de acuerdo a la planificación programada en diferentes temáticas establecidas, referente al Subprograma de Educación Financiera, se consideró temáticas establecidas por la normativa vigente y otras propuestas por la entidad, logrando capacitar a 1.789 personas entre las cuales se encuentran consumidores financieros y público en general.

Respecto al Subprograma de difusión de Información, la Cooperativa ha difundido información financiera considerando temáticas establecidas por la normativa vigente y otras propuestas por la entidad a través de medios digitales, material impreso, audiovisuales y medios masivos: Post para publicación e Facebook (35 Post), Trípticos (5 ediciones), audiovisuales (11 audiovisuales educativos) difundidos mediante la página web en nuestras oficinas; y difusión masiva a través de Radio “FIDES” Cochabamba, durante un mes calendario, cumpliendo de esta manera el una buena ejecución respecto a los proyectos programados.

Asimismo, de acuerdo con el Programa de Educación Cooperativo, en fechas 5 y 6 de marzo de 2024, se llevó a cabo la capacitación modular sobre: Módulo 1: Roles y responsabilidades de socios, directores y composición de los Consejos; Módulo 2: Planificación y administración financiera y Módulo 3: Gestión integral de riesgos, con un total de 6 horas de capacitación. Como resultado de la planificación estratégica de la Función Social para Servicios Financieros, en fechas 11 y 13 de diciembre de 2024, se llevó a cabo el Programa de capacitación a clientes en gestión productiva y administrativa.

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 2024, 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	3	7
Mujeres	3	0	3
	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

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
	Consejo de Administración y Vigilancia	13/07/2024	13	6
	Consejo de Administración y Vigilancia	5 y 7/ 06/2024	10	8
	Consejo de Administración	21,22,23 y 24/08/2024	9	3
	Consejo de Administración y Vigilancia	17/05/2024	8	2
	Consejo de Administración	18 y 20/09/2024	7	1
	Consejo de Administración	21,22,23 y 24/08/2024	9	3
	Consejo de Administración	16,17 y 18/10/2024	9	4
	Consejo de Administración y Vigilancia	29/10/2024	3	10
	Consejo de Administración y Vigilancia	13,14 y 15/11/2024	8	7

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 31/12/2024, 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	1	0	3	23	17	40
Ag. Cochabamba	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	2	2	4
Ag. Vinto	0	0	0	0	3	0	2	0	0	1	5	1	6
TOTAL	6	2	9	10	10	1	5	2	0	5	30	20	50

El movimiento de trabajadores respecto a la rotación durante la gestión 2024, presenta los siguientes registros en general:

CONCEPTO	2023	2024
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	52	50
Nº de admisiones durante el periodo	0	3
Nº de personas que se retiraron de la institución	2	3
Nº de personas que se las retiro	0	0
Nº de trabajadores al final del periodo	50	50
Índice de rotación (1)	3,92%	6%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	14 años	15 años 3 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	29	21
Nº de admisiones durante el periodo	2	1
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	1	2
Nº de trabajadores al final del periodo	30	20
Índice de rotación (1)	3,39%	9,76%

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

El movimiento de trabajadores por edades, es el siguiente:

RANGOS DE EDADES	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	1	14	35
Nº de admisiones durante el periodo	1	1	1
Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo	1	1	1
Nº de trabajadores al final del periodo	1	13	36
Índice de rotación (1)	1%	7,41%	2,82%

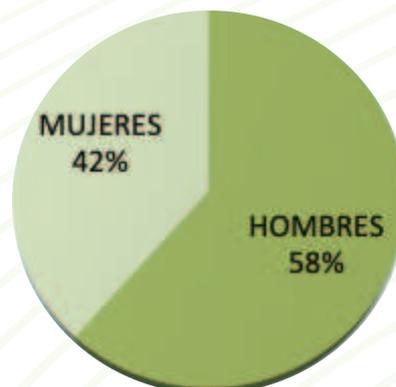
(1) Nº de personas que se desvincularon de la institución en el periodo/ Nº trabajadores promedio

Durante la gestión 2024, los trabajadores de la Cooperativa registran un índice promedio de rotación del 3.74%, la antigüedad promedio es de más de 15 años, lo cual muestra un alto grado de compromiso de los trabajadores hacia la entidad, sobre todo mayores a 41 años. Durante la gestión se desvinculó a 3 trabajadores de la Cooperativa debido a retiros voluntarios.

No Discriminación:

Género

La Cooperativa no discrimina por género. El 42% de los trabajadores son mujeres y el 58% hombres, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres, por lo que la relación entre el salario mínimo de los hombres respecto al de las mujeres es 1.



El 25% de cargos ejecutivos es ocupado por mujeres.

Edades

La Cooperativa no discrimina por edades, las edades de los trabajadores al 31/12/2024, están en los siguientes rangos:

RANGOS DE EDADES	2022	2023	2024
19 a 29 años	2%	2%	2%
30 y 40 años	37%	32%	26%
Mayores de 41 años	61%	66%	72%

Remuneración:

Durante la gestión 2024, la Cooperativa ha pagado a sus trabajadores doce sueldos, un aguinaldo, una prima que representa el porcentaje determinado de su salario.

Los salarios de la entidad son competitivos con los del mercado y el menor sueldo que paga la entidad es de Bs2.705,22 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 2024 se registró los siguientes datos:

OFICINA	TOTAL PERSONAL	% PERSONAL LOCAL
Of. Central	40	72,5%
Ag. Cochabamba	4	50%
Ag. Vinto	6	0%

Cuidado de la Salud de los Trabajadores:

Con el objeto de precautelar la salud integral de los trabajadores, la Cooperativa cuenta con las siguientes instancias de protección y cuidado de la salud de los trabajadores:

- El Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar está conformado por un miembro del Consejo de Administración (Vocal) y el Gerente General (Presidente) por la parte empleadora y dos funcionarios de la cooperativa (Un Secretario y Un Vocal) por la parte de los trabajadores. 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 2024 se realizaron las siguientes actividades:

- 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.
- Se materializó los requerimientos de las agencias y oficina central, para mejorar las condiciones de bienestar de los funcionarios, socios y Público en general relacionado con los mantenimientos de distintos elementos y dispositivos y gestiones necesarias para propiciar la clasificación de la basura.
- Asimismo, el Comité veló por el cumplimiento de lo establecido en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST), procediendo al Monitoreo de Iluminación y Ventilación; la Inspección de Condiciones Eléctricas, Estado de Extintores, Inspección de Elementos y Vigencia del Botiquín de Primeros Auxilios e Inspección de Orden y Limpieza y las recomendaciones correspondientes con el apoyo de una empresa consultora.
- En temas de seguridad se desarrollaron simulacros de evacuación. En temas de capacitación, se desarrollaron los siguientes temas: "Procedimientos de Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo", "Plan de Emergencia y Conformación de Brigadas de Emergencia" y "Uso de extintores".
- Con el objetivo de precautelar la salud integral de los funcionarios, se llevó a cabo la desinfección y fumigación de ambientes tanto en Oficina Central como Agencias.
- 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.

Ambientes de Trabajo:

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

Capacitación:

Siendo importante para la cooperativa la capacitación como una actividad permanente fundamentada en los principios cooperativos universalmente aceptados, la entidad cuenta con un "Comité de Educación" que es la instancia que tiene la responsabilidad de 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 Responsable de RSE (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 2024 fue ejecutado en un 96%. Durante la gestión, los trabajadores de la Cooperativa recibieron capacitación en los siguientes temas:

TEMAS DE CAPACITACIÓN	Cantidad de Participantes	Fecha realización	Total Horas Capacitación
Avalúo de bienes inmuebles	5	5,8,9,10 y 11/01/2024	7.5
Productos de Ahorro y crédito ofrecidos por la Cooperativa, Requisitos exigidos y como orientar a los consumidores financieros para su tramitación	49	5/02/2024	2
Gestión de mora y cobranzas efectivas	13	21 y 22/02/2024	6
Gestión de riesgos en el sistema financiero	3	23,24 y 25/04/2024	8
Herramientas para la gestión de riesgo de liquidez	7	13,14,17 y 18/06/2024	10
Curso sobre: Seguridad de la información	2	19/07/2024	10
Atención con calidad para fortalecer la comunicación con los clientes	45	08/08/2024	2.5
Gestión de Riesgo de Liquidez en entidades de intermediación financiera	2	21,22,23 y 24/08/2024	9
Ley 045 Ley contra racismo y toda forma de discriminación. Ley 369 Ley general de las personas adultas mayores y Ley 223 Ley general para personas con discapacidad	47	10/10/2024	3
Atención al cliente con calidez y Resolución de Conflictos	45	24/10/2024	3
Gestión de Riesgos de LGI y Compliance (Diplomado)	1	14/02/2024	100
Reglamento para la atención en Cajas, Características de los servicios y productos brindados por la Cooperativa, procesos internos de los Servicios para fortalecer su conocimiento en su campo de trabajo	15	29/07/2024	2
Reglamento Interno de trato preferente para personas mayores y Código de conducta	15	27/09/2024	2
Procesos Sumarios Internos	3	16 y 17/05/2024	40
Curso Idiomas oficiales - Quechua	28	24/05/2024 al 16/09/2024	80
Riesgo Cambiario y de Mercado	7	18 y 20/09/2024	7
Lineamientos de Planificación estratégica para entidades financieras del Sector Cooperativo	9	16,17 y 18/10/2024	9
Medición del Riesgo en la Cartera de Crédito	3	17,18 y 21/10/2024	10
Gestión de Prevención en LGI/FT y FPADM	39	26/10/2024	2.5
Crédito Productivo	17	15/11/2024	3
Plan de Auditoría Interna Basada en riesgos	2	13,14 y 15/11/2024	8

Otros Beneficios

La Cooperativa adicionalmente brinda a los trabajadores los siguientes beneficios:

- Anualmente la Cooperativa dota uniformes Institucionales a los trabajadores (durante la gestión, se otorgaron poleras institucionales).
- Con el objeto de 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.
- El día de cumpleaños del trabajador, la Cooperativa otorga medio día de permiso con goce de haberes.
- Para navidad la Cooperativa organiza una cena institucional donde se sortean algunos premios durante el evento.

- Anualmente, se realiza un agasajo por el día del trabajador, donde se efectúan reconocimientos a los trabajadores destacados y aquellos que son antiguos laboralmente.
- Asimismo, la Cooperativa realiza la reposición de pasajes a cada funcionario, monto que oscila entre Bs4,5 (Cuatro 50/100 Bolivianos) hasta Bs9 (Nueve 00/100 Bolivianos) por día trabajado, dependiendo del lugar de residencia de cada funcionario.

Estudio de Clima Laboral

El mes de noviembre de 2024 se llevó a cabo 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.

Concluida la ponderación de cada uno de los indicadores y las respuestas otorgadas, se pudo identificar que el porcentaje de satisfacción del clima laboral fue del 77%, lo que significa que se tuvo un leve aumento con relación a la gestión pasada (76%).

El reconocimiento al esfuerzo de los funcionarios debe ser un elemento primordial y permanente, ya que estamos atravesando por un proceso poco favorable a nivel nacional, en lo referente a aspectos políticos, económicos y sociales.

Evaluación de Desempeño

Los resultados de la Evaluación de desempeño se entregaron a Gerencia General en mayo del 2024, la misma que se realizó con el sistema PREMIO (personalidad, rendimiento, educación, motivación, innovación y otros), en los tres niveles establecidos: Gerencias, Jefaturas y Nivel Operativo.

Cabe hacer notar que la evaluación de desempeño se constituye en uno de los temas más importantes del área de Recursos humanos, por lo que la presente evaluación se aplica al personal ejecutivo y operativo dependiente de la Cooperativa.

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 31/12/2024 son

CRÉDITOS	MONTO		OPERACIONES	
	BS	%	Nº	%
Pymes	0,00	0,00	0	0,00
Microcrédito	98.001.767	53,65	964	40,10
Consumo	56.596.414	30,99	1.313	54,62
Hipotecario de vivienda	28.055.049	15,36	127	5,28
TOTAL	182.653.230	100%	2.404	100%

A la mencionada fecha, el 91% de la cartera bruta de créditos es financiada por las captaciones del público

Productos de Ahorro:

La composición de las captaciones del público al 31/12/2024 es la siguiente:

CAPTACIONES DEL PÚBLICO	BS	%
Depósitos a la vista	83.135	0,05
Cajas de ahorro	37.595.495	22,49
Depósitos a plazo fijo	121.946.649	72,96
Obligaciones restringidas	7.520.205	4,50
TOTAL	167.145.485	100%

Créditos que cumplen con la Función Social:

Crédito productivo

El crédito productivo representa el 16,74% 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, no registrándose saldos durante la gestión 2024, 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:

CRÉDITO PRODUCTIVO Y VIVIENDA SOCIAL (Expresado en Bolivianos)

CRÉDITO	2020	2021	2022	2023	2024
Crédito productivo ¹	25.672.061	26.416.037	30.832.097	30.744.824	30.578.078
Vivienda social ²	48.125	0	0	0	0

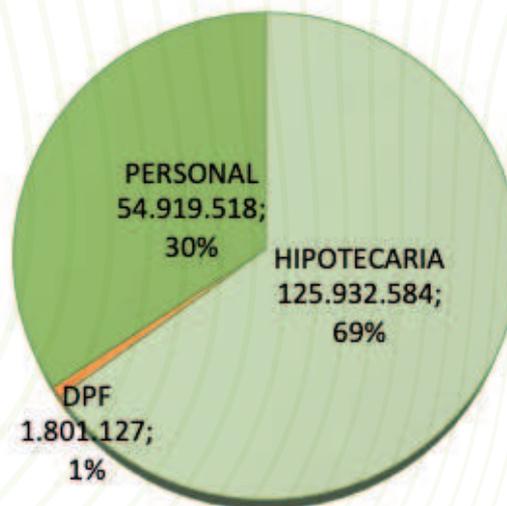
Inclusión Financiera:

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 30% de los créditos se otorgaron con garantía personal, registrando una disminución con relación a la gestión 2023 del 2.93% al cierre de la gestión 2024.



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.

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

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 las expectativas de los clientes; los montos mínimos de apertura de un depósito a plazo fijo son de Bs800.-, o USD 100.-.

Acceso universal a todos los servicios

La Cooperativa otorga el acceso equitativo y sin discriminación de todos sus productos y servicios financieros a la comunidad que requieran los mismos, sean estos créditos, ahorros y servicios, sin restricción alguna.

Atención a personas discapacitadas

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

- El mes de agosto de 2024, se llevó a cabo el curso de capacitación sobre “Atención con calidad para fortalecer la comunicación con los clientes” de manera presencial; en el mes de agosto se tuvo el curso taller de capacitación de manera virtual sobre: Ley 045 “Ley contra racismo y toda forma de discriminación”, Ley 369 “Ley general de las personas adultas mayores, proceso de envejecimiento, fomento de la valoración y respeto, prevención de maltrato, violencia y discriminación de las personas adultas mayores, mujeres en etapa de gestación y con niños en edad parvulario” y Ley 223 “Ley general para personas con discapacidad”.

Asimismo, en el mes de octubre se realizó el curso de “Atención al cliente con calidez y resolución de conflictos” de manera presencial.

- 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

Con el objeto de ampliar conocimientos, el año 2024, la Cooperativa ha elaborado e implementado el Programa de Educación Financiera Gestión 2024, cuyo objetivo principal es el de “Mejorar la cultura financiera de los socios, clientes, usuarios y comunidad General”, logrando capacitar a 1.789 personas. El programa de educación se basa en dos líneas de actuación:

Línea de Educación, realizada mediante metodologías establecidas por la Autoridad de supervisión ASFI a través de capacitaciones inclusivas, aclarando que la modalidad de capacitaciones fue realizada de manera presencial y virtual mediante plataforma Zoom. Se impartieron los siguientes proyectos de Educación Financiera:

Capacitación 1: “Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios complementarios; sus usos y aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación”.

Capacitación 2: “Derechos de los consumidores financiero y Rol de ASFI y el carácter de la normativa”.

Capacitación 3: “Reglamento para la Atención en Cajas (Cap. II, Título I, Libro 4° de la RNSF)/Obligaciones contenidas, Características de los servicios y productos brindados por la Cooperativa y Procedimientos internos a efectos de contar con un servicio más eficiente y Procesos internos de los servicios brindados, para fortalecer su conocimiento en su campo de trabajo y fortalecer la comunicación y trato con los clientes, a efectos de contar con un servicio más eficiente”.

- Capacitación 4:** “Requisitos por tipo de producto crediticio, solicitud, tramitación respectiva (segmento mujeres) y Productos disponibles y requisitos para personas mayores a 60 años”.
- Capacitación 5:** “Productos de crédito ofrecidos, los requisitos exigidos y como orientar a los consumidores financieros para su tramitación (a efectos de que el personal pueda dar una atención eficiente)”.
- Capacitación 6:** “Alcance del contrato de préstamo, cálculo de los intereses del préstamo, las características del tipo de crédito que se les será otorgado; seguros requeridos y su cobertura (cuando corresponda)”.
- Capacitación 7:** “Banca Electrónica: Medios electrónicos de pago y las transacciones electrónicas, beneficios de la utilización de este instrumento, las medidas de seguridad implementadas y la forma de emplear correctamente el mismo, Pagos en punto POS y compras por internet con tarjetas electrónicas (segmento mujeres) y Cuidados que deben tener al utilizar las Tarjetas de Débito”.
- Capacitación 8:** “Banca Electrónica: Ventajas del uso a través de la banca electrónica, Uso eficiente y seguridad de los servicios, Transferencias QR, como se utilizan y cuidados que se deben tener al realizarlas, Consideraciones para no realizar una transferencia errónea y medidas a tomar por la entidad, Medidas de seguridad que deben tener los usuarios de la banca electrónica, Manejo Correcto del token”.
- Capacitación 9:** “Como funciona la Banca Digital, como reconocer billetes falsos, ¿Qué son y cómo funcionan las cuentas de ahorro y crédito?”.
- Capacitación 10:** “Aplicación de los "Reglamentos Internos de Trato Preferente para Personas Adultas Mayores" y "Código de Conducta y Obligaciones de su designación (personal encargado del Punto de Reclamo)”.
- Capacitación 11:** “Formas de ahorro y tiempos de crédito disponibles, alcance del contrato de préstamo, cálculo de los intereses del préstamo, las características del tipo de crédito que se les será otorgado y seguros requeridos y su cobertura”.
- Capacitación 12:** “Conoce las características de nuestros productos y servicios financieros, conoce los costos que asume el usuario, su seguridad y precaución para su uso”.
- Capacitación 13:** “Transferencias QR, cómo funciona la 1ra y 2da instancia de reclamo, protección y seguridad para los medios electrónicos de pago (temática basada en la Carta Circular/ASFI/DCF/CC-6081/2024 - Trámite N° T-2107040787: Phishing, Malware, Vulnerabilidades de seguridad, Suplantación de Identidad y Fugas de Información)”.
- Capacitación 14:** “Conoce las características y medidas de seguridad de los dólares y Qué son las Garantías No Convencionales”.
- Capacitación 15:** “Trivia, ¿Cuánto conoces de la Banca Electrónica, sus diferentes medios de pago y ciberseguridad? (temática basada en la Carta Circular/ASFI/DCF/CC-6081/2024 - Trámite N° T-2107040787: Phishing, Malware, Vulnerabilidades de seguridad, Suplantación de identidad y Fugas de Información)”.

Línea de Difusión de Información Financiera

Realizada mediante canales de difusión de información financiera, mediante material impreso, audiovisuales, difusión masiva en un medio radial Departamental y post en la página corporativa de Facebook. En este sentido se realizó la producción digital de 5 diseños de trípticos informativos impresos, 11 ediciones de audiovisuales informativos difundidos mediante circuito cerrado de Tv en nuestras oficinas, difusión masiva de cuña informativa mediante una emisora radial con cobertura en el Departamento de Cochabamba y publicación de 35 post en Facebook. Durante la gestión 2024 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 OETF”
- Tríptico N° 2:** “Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia y derechos del Consumidor Financiero Punto de Reclamo”.
- 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”.

Audiovisuales Informativos:

Audiovisual 1: “El Sistema Financiero Nacional”

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

Audiovisual 3: “Banca Electrónica - Uso eficiente y medidas de seguridad que debe tener el consumidor financiero por medio de la Banca Electrónica”.

Audiovisual 4: “Formas de ahorro y tipos de crédito disponibles”.

Audiovisual 5: “Derechos y Obligaciones asociados a los productos y servicios ofertados por la entidad”.

Audiovisual 6: “Ley 223 Derechos de Personas con Discapacidad”

Audiovisual 7: “Ley 369 Derechos de personas adultas mayores”

Audiovisual 8: “Quiénes son clientes CPOP”

Audiovisual 9: “Tiempo de espera en Cajas para ser atendido”

Audiovisual 10: “Medios para realizar Reclamos - PR”

Audiovisual 11: “Acciones de Responsabilidad Social Empresarial”

Red Social Facebook:

A través de la Página corporativa de Facebook, se posteó 35 publicaciones con temas de información financiera, respecto a diseños digitales y audiovisuales elaborados por la Cooperativa

Información por Radial:

Durante el mes de diciembre de 2024 y enero de 2025, se difundió a través de un medio de comunicación Masivo (Radial) a nivel Departamental, la temática informativa sobre: “Formas de Ahorro en la Cooperativa?”.

Jornada de Educación Financiera:

Por último, hay que informar que la Cooperativa, durante el mes de septiembre participó de la Jornada de Educación Financiera 2024, organizada por la Autoridad de Supervisión ASFI, con la presentación de un Stand propio en ambientes de la Universidad Mayor de San Simón – UMSS, obteniendo buenos resultados en aspectos de capacitación y difusión de información financiera.

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

- Se suministra a los consumidores financieros información veraz, exacta, precisa, íntegra, clara, oportuna y verificable sobre los productos y servicios que ofrece, así como los cargos y comisiones asociados.
- 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 .
- 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 de Servicios Financieros, 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 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 2023 se atendieron satisfactoriamente los reclamos expuestos.

■ Otras acciones realizadas para brindar un trato respetuoso al cliente, consumidor y usuario financiero, son las constantes reuniones y capacitaciones que el departamento de Créditos mantiene. Por otro lado, todo el personal recibe capacitaciones anuales referidas a la atención al cliente con calidad y calidez que se debe brindar a toda persona que ingresa a las oficinas de la entidad.

■ Referente a la Reprogramación y Refinanciamiento de créditos, a través del Comité de Créditos se realizó seguimiento al proceso de reprogramación de créditos cuyas cuotas fueron diferidas en base a la norma en vigencia y a los procesos de recuperación de la Cartera en ejecución reflejando retrasos en los tiempos procesales en los juzgados.

■ 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	2024
Número de puntos de reclamos instalados a nivel nacional	4
Número de reclamos registrados en el sistema	8
Número de reclamos derivados a la Defensoría del Consumidor Financiero	0
Respuestas a reclamos en "Punto de Reclamo" atendidas en plazos establecidos/Reclamos recibidos en Puntos de Reclamo (%)	100%

Estudio de Satisfacción de Clientes:

Con referencia al Estudio de Satisfacción de Clientes, cabe aclarar que, el mes de febrero de 2024 se recibe el informe que detalla los hallazgos del Estudio de Satisfacción de Clientes llevado a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Inca Huasi R.L., los meses de diciembre de 2023 al mes de febrero de 2024, obtenido como resultado un índice de satisfacción del 87%, estos resultados permitirán a la Cooperativa supervisar y garantizar la calidad de los servicios ofrecidos para lograr la plena satisfacción de los socios y clientes.

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 2024 se realizaron las siguientes actividades en pro de la comunidad:

Con relación al aspecto Social, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Campaña informativa respecto a “Los Niños tenemos Derechos”.
- Campaña de sensibilización “Día de la dignidad del Adulto Mayor”.
- Campaña de sensibilización “Día Internacional de los Derechos Humanos” – “Día Mundial contra la Trata de Personas.
- Campaña de sensibilización “Día de la Mujer Boliviana”.
- Campañas de difusión masiva sobre: “Reglamento de Atención al Consumidor Financiero, Códigos de Ética y Conducta y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores”.
- Por otro lado, en respuesta a los incendios que afectaron principalmente el oriente de nuestro país, los funcionarios de la Cooperativa demostraron una vez más su compromiso con la comunidad, mediante el aporte económico voluntario, para realizar la donación de herramientas de combate contra incendios y suministros necesarios apoyando la ardua labor de los valientes bomberos voluntarios y de la Policía Boliviana.
- Realizamos la dotación de overoles y gorras de trabajo al Sindicato de lustradores de calzados “6 de Agosto” del Municipio de Quillacollo.
- Realizamos la entrega de pasacalles informativos referente a la difusión de la Feria del Pacay, la Leche y sus Derivados, organizado en la localidad de Vinto.
- Con el objeto de ampliar conocimientos, el año 2024, la Cooperativa ha elaborado e implementado el Programa de Educación Financiera Gestión 2024, cuyo objetivo principal es el de “Mejorar la cultura financiera de los socios, clientes, usuarios y comunidad General”, logrando capacitar a 1.789 personas. Por otro lado, se difundió información financiera a través de la impresión de trípticos informativos, audiovisuales y difusión masiva por un medio radial en el Departamento.
- A través de canales digitales como la Página Web Corporativa, Red Social de Facebook, la Cooperativa informa a toda la comunidad sobre los productos y servicios ofertados por la Cooperativa, Puntos de Atención, direcciones, horarios y otros temas de importancia.

Con relación al aspecto Ambiental, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Campaña informativa sobre “Día mundial del Medio Ambiente Reduce-Recicla-Reutiliza”.
- Campaña de sensibilización “Un Árbol, un Futuro ¡Planta un árbol, planta vida!”.
- Campaña de sensibilización “No más incendios ¡Actuemos con responsabilidad y conciencia!”.

- Campaña de concientización “10 formas de ahorrar energía en casa y en el trabajo”.
- Se llevó a cabo la Feria “Cambalache Ambiental” logrando recolectar 1.314 Kg. de residuos sólidos, 48 Lt. de aceite vegetal usado y 16 Unidades de llantas en desuso.

Por otro lado, en el aspecto Económico, informar que se procedió con la actualización de productos de financiamiento financiero dirigido a sectores vulnerables tales como: Personas Adultas mayores, Personas con Capacidades diferentes y de Menores Ingresos, alineados a la Política de RSE conforme a directrices establecidas en la normativa vigente. Asimismo, se realizó la firma de convenio con la Asociación de comerciantes minoristas “Urkupiña” de Quillacollo para el producto de crédito “Mi Caserita”.

IMÁGENES DE ALGUNAS ACTIVIDADES EMPRENDIDAS POR LA COOPERATIVA



Campaña de reciclaje: “Feria Cambalache” – Intercambio de materiales en desuso



Campaña de reciclaje: “Feria Cambalache” – Intercambio de materiales en desuso



Campaña de reciclaje: “Feria Cambalache” – Intercambio de materiales en desuso



Curso de capacitación a funcionarios sobre “Atención al Cliente”.



Firma de convenio Producto “Mi Caserita” con la Asociación “Urkupiña” de Quillacollo.



Firma de convenio Producto “Mi Caserita” con la Asociación “Urkupiña” de Quillacollo.



Entrega de overoles y gorras de trabajo al Sindicato Carritos de mano "15 de Agosto".



Actividad Focus Group para identificar necesidades



Jornada de Educación Financiera – Pasaje Autónomo de la Universidad Mayor de San Simón".



Jornada de Educación Financiera – Pasaje Autónomo de la Universidad Mayor de San Simón".



Voluntariado, dotación de implementos para Bomberos de la Policía Boliviana en la lucha contra incendios.



Voluntariado, dotación de implementos para apagar incendios a favor del Grupo de Bomberos Voluntarios SAR Bolivia y Fv Feroz.



Difusión informativa mediante plataforma Social Facebook Corporativo "Conozca el Código de Ética, Conducta y Reglamento de Atención al Cliente y Trato Interno Preferente a las Personas Adultas Mayores"

8. DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación, se presentan los indicadores financieros de la Cooperativa, que muestran el desempeño económico en las gestión 2024

INDICADORES	2024
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	
	%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	17.01
Cartera / Total activo	77.42
Otros activos / Total activo	0.06
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)	
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0.17
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	0.74
Ingresos financieros / Cartera bruta promedio	12.33
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	4.64
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	6.70
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS	
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	6.19
Cartera reprogramada / Cartera bruta	25.50
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	5,77
SOLVENCIA	
Previsión constituida (1) / Cartera en mora según balance	148.53
Previsión constituida (1) / Cartera bruta	9.20
Coefficiente de adecuación patrimonial	30.83
LIQUIDEZ	
(Disponibilidades+Inversiones temporarias)/Pasivo	22.03
(Disponibilidades+Inversiones temporarias)/Obligaciones con el público	23.88

(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 Ambientales

Las campañas emprendidas por la Cooperativa durante la gestión 2024 al objeto de sensibilizar y concientizar sobre la protección y cuidado del medio fueron las siguientes:

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)	COMENTARIO ACTIVIDAD EJECUTADA	PERIODO DE EJECUCIÓN
1	"DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE" Reduce-Recicla-Reutiliza	Campaña informativa de sensibilización para público en general	Diseño gráfico para Red Social Facebook	100 personas (público en general)	635 personas (público en general)	Campañas de concientización y sensibilización a través de Redes sociales sobre aspectos de reciclaje, reutilización de productos y reducción de consumo sobre los materiales que afecta el medio ambiente.	jun-24
2	VOLUNTARIADO	Campaña de voluntariado de los colaboradores	Apoyo material para pagar incendios	-	Dotación de: Palas batefuego Máscaras respiradoras Guantes protectores de fuego Rastrillos Barbijos KN 95 y quirúrgicos Alcohol desinfectante Insumos médicos para quemaduras y en general	Apoyo voluntario de los colaboradores de la Cooperativa a favor del grupo de Bomberos de la Policía Boliviana y Bomberos voluntarios de Cochabamba para apoyar con la lucha contra el incendio en regiones de Cochabamba y del oriente Boliviano.	sep-24
3	PROGRAMA AMBIENTAL DE RECICLAJE - FERIA "CAMBALACHE"	Programa de reciclaje, intercambio de insumos en desuso	Material a reciclar	Residuos sólidos: 800 Kg. Aceite vegetal usado: 30 litros Llantas: 20 unidades	Residuos sólidos: 1.314 Kg. Aceite vegetal usado: 48 litros Llantas: 16 unidades	Con el Programa Cambalache Ambiental, se logró llegar a la población del municipio de Quillacollo, generando conciencia sobre la protección del medio ambiente y conservación de los recursos naturales, a través de intercambio de materiales en desuso por diferentes productos básicos. Se contó con la participación de diferentes empresas recicladoras, asimismo, se pudo capacitar a la población asistente sobre la producción orgánica, materiales de reciclaje y otros.	oct-24
4	CAMPAÑA AMBIENTAL - UN ÁRBOL, UN FUTURO	Campaña informativa de sensibilización para público en general	Diseño gráfico para Red Social Facebook	100 personas (público en general)	910 personas (público en general)	Planta un árbol, planta vida! Cada árbol que plantamos ayuda a purificar el aire y proteger nuestro planeta. ¡Haz tu parte, planta un árbol!	oct-24
5	CAMPAÑA AMBIENTAL - NO MÁS INCENDIOS	Campaña informativa de sensibilización para público en general	Diseño gráfico para Red Social Facebook	100 personas (público en general)	612 personas (público en general)	¡Actuemos con responsabilidad y conciencia! Los incendios forestales son una amenaza grave para nuestros bosques, el ecosistema y las comunidades. ¡Protejamos Nuestro Hogar Verde!	oct-24
6	CAMPAÑA AMBIENTAL - FORMAS DE AHORRAR ENERGÍA EN EL HOGAR Y EN EL TRABAJO	Campaña informativa de sensibilización para público en general	Diseño gráfico para Red Social Facebook	100 personas (público en general)	1.707 personas (público en general)	"Te invitamos a reflexionar sobre el consumo energético que realizamos en el día a día. Con pequeñas acciones, podemos hacer un uso más eficiente de la energía!"...Tips de ahorro en el consumo.	nov-24



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

“INCA HUASI” R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASF/21/2020

tu mejor socio!

Miembro de:

ATC

Asociación Técnica de Cooperativas

PÁGINA WEB

www.cooperativaincahuasi.com.bo



E-mail:

incahuasi@entelnet.bo

incahuasi@supernet.com.bo

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

Esta entidad es supervisada por ASFI