

BOLETIN No 2

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Quillacollo LTDA.

RSE

Responsabilidad Social Empresarial



FUNCION SOCIAL

La función social para la Cooperativa está basada en un enfoque solidario y de cooperación en beneficio de la colectividad.

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

A través de la función social de los servicios financieros de la Cooperativa se contribuye al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, así como para la eliminación de la pobreza, y la exclusión social y económica. *By.- Carla Aguirre*

Informe de Calificación Social al 31 de Dic del 2017.

Análisis Real

Informe de Calificación Social

A Diciembre 2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO LTDA.



Calificación: 3.2 / 5 Tendencia: Estable

1	2	3	4	5	COMPONENTE
				2,3	EQUILIBRIO FINANCIERO
				3,2	GESTIÓN SOCIAL
				3,1	RESPONSABILIDAD SOCIAL

PRINCIPALES INDICADORES

• VB-Crédito Productivo	SI	• Número Asociados	29.446
• EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	SI	• Hombres	14.296
• EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	SI	• Mujeres	15.150
• PAF	5 (1 urbana, 4 rurales) Quillacollo	• Total Personal	64
• Activo:	27,12 mill. \$us	• Mujeres	34
• Prestatarios:	3.419 personas	• Hombres	30
• Pobreza (NBI)/Quillacollo	28,3%	• Con capacidades diferentes	0
• Servicios básicos	SI	• Capacitación	
		• Mujeres	34
		• Hombres	30
		• Personal	
		• Promocionado	2
		• Rotado	9
		• Crecimiento	-14,6%
		• Actividad Pro-ambiental	SI

CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

- Principales conclusiones
- Entorno socioeconómico
- Equilibrio financiero
- Gestión social y compromiso con la sociedad
- RSE con grupos de interés y respeto a los DDHH y medio ambiente

METODOLOGÍA UTILIZADA:

- Reglamento RSE de ASFI
- Reglamento de Función Social
- Global Reporting Initiative-GRI
- Indicadores RSE ETHOS
- Estándares SPTF
- Lineamientos Smart Campaign

Informe RSE

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Quillacollo Ltda.

Principales conclusiones

Entorno estable con políticas de enfoque social: En Bolivia se dieron mejoras en indicadores de pobreza y desigualdad y con base en la LSF-393 se generaron políticas de inclusión financiera definidas a nivel regulatorio para las entidades del sistema financiero. Aunque la coyuntura macroeconómica presenta síntomas de desaceleración, CQC opera en un entorno muy competitivo frente a entidades bancarias que ocupan las mismas áreas de mercado. El entorno geográfico de CQC se centra principalmente en zonas rurales y periurbanas de Cochabamba, región que forma parte del eje troncal de Bolivia y es considerada un pilar del desarrollo industrial, por las altas inversiones estatales, y también agrícola del país. Según el indicador de NBI el departamento tiene un nivel de pobreza del 28,3%.

Perfil financiero: Principalmente enfocada en actividades de micro escala y personas, tiene operaciones en el sector productivo, aunque no tiene límites definidos por ley para el efecto. Principalmente opera en el área rural y en menor medida en el área urbana. Mantiene un perfil financiero relativamente sano, presenta buen indicador de solvencia (CAP 21,81%), calidad de cartera débil respecto a su sector, aunque mantiene rentabilidad adecuada. Se desenvuelve en un entorno altamente competitivo frente entidades con mayor tamaño y gama de servicios. La entidad realiza esfuerzos para abarcar zonas desatendidas.

Función social: Las cooperativas tienden desde su origen hacia la función social, por el enfoque solidario y de ayuda mutua con el que fueron concebidas se alinean, en sus principios, con los objetivos de la función social definida por la LSF-393, de forma que su actuación busca superar los factores de pobreza a través de la educación para la práctica del ahorro y crédito de sus socios y atienden a sectores de bajos ingresos a medianos, en forma inclusiva. Es relevante la práctica democrática bajo el principio de un socio un voto, independientemente del monto de aporte en el capital, diferenciándose de las sociedades comerciales que tienen fines solo de lucro. Adicionalmente, materializan su compromiso social constituyendo fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, de acuerdo con la Ley de Cooperativas Nro.356.

Compromiso social: El compromiso muestra el interés prioritariamente social de la entidad ya que se enfoca en el crecimiento sostenible de los socios, con un aporte de valor en sus servicios basado en la innovación tecnológica y el talento humano. La visión por su parte complementa con la aspiración de lograr excelencia y calidad de atención para sus socios, dentro de un marco de responsabilidad social.

Los objetivos formulados en su plan muestran la vocación social de la cooperativa para prestar servicios a sectores micro, a artesanos y comunidades de menores ingresos como también al área rural. Los valores y principios existen en documentos formalizados, aunque no han sido objeto de difusión de forma que orienten el conocimiento y la praxis de sus integrantes.

Responsabilidad hacia empleados basada en lineamientos legales: La Cooperativa NO cuenta con mecanismos formales para transmitir y recibir quejas y/o sugerencias. Promueve un ambiente de NO discriminación y de equidad de género. El Clima Laboral ha desmejorado respecto a la gestión 2016, en parte debido a la elevada rotación de personal. Se capacita al personal en temas de atención con calidad y calidez. Se debe incentivar la innovación en las respectivas áreas de trabajo. Todos los años hacen evaluación de desempeño al personal.

Cumplimiento básico de responsabilidad con clientes: Promueve la economía solidaria entre sus socios y la comunidad. Procura tener prácticas de inclusión y equidad con los socios y clientes. Enfoca sus esfuerzos para llegar a familias de ingresos medios y bajos, con alcance al sector periurbano y rural. No hicieron estudios de satisfacción de clientes. El personal tiene un trato cordial y respetuoso hacia el socio, en algunas agencias el personal habla el idioma local (quechua) para poder comunicarse de mejor forma con los socios/clientes. Facilita el acceso a sus servicios a personas con discapacidad, adultos mayores y otros, a través de productos y la adecuación de sus oficinas.

Principales Conclusiones

Entorno estable con políticas de enfoque social: En Bolivia se dieron mejoras en indicadores de pobreza y desigualdad y con base en la LSF-393 se generaron políticas de inclusión financiera definidas a nivel regulatorio para las entidades del sistema financiero. Aunque la coyuntura macroeconómica presenta síntomas de desaceleración, CQC opera en un entorno muy competitivo frente a entidades bancarias que ocupan las mismas áreas de mercado. El entorno geográfico de CQC se centra principalmente en zonas rurales y periurbanas de Cochabamba, región que forma parte del eje troncal de Bolivia y es considerada un pilar del desarrollo industrial, por las altas inversiones estatales, y también agrícola del país. Según el indicador de NBI el departamento tiene un nivel de pobreza del 28,3%.

Perfil financiero: Principalmente enfocada en actividades de micro escala y personas, tiene operaciones en el sector productivo, aunque no tiene límites definidos por ley para el efecto. Principalmente opera en el área rural y en menor medida en el área urbana. Mantiene un perfil financiero relativamente sano, presenta buen indicador de solvencia (CAP 21.81%), calidad de cartera débil respecto a su sector, aunque mantiene rentabilidad adecuada. Se desenvuelve en un entorno altamente competitivo frente entidades con mayor tamaño y gama de servicios. La entidad realiza esfuerzos para abarcar zonas desatendidas.

Función social: Las cooperativas tienden desde su origen hacia la función social, por el enfoque solidario y de ayuda mutua con el que fueron concebidas se alinean, en sus principios, con los objetivos de la función social definida por la LSF-393, de forma que su actuación busca superar los factores de pobreza a través de la educación para la práctica del ahorro y crédito de sus socios y atienden a sectores de bajos ingresos a medianos, en forma inclusiva. Es relevante la práctica democrática bajo el principio de un socio un voto, independientemente del monto de aporte en el capital, diferenciándose de las sociedades comerciales que tienen fines solo de lucro. Adicionalmente, materializan su compromiso social constituyendo fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, de acuerdo con la Ley de Cooperativas Nro.356.

Compromiso social: El compromiso muestra el interés prioritariamente social de la entidad ya que se enfoca en el crecimiento sostenible de los socios, con un aporte de valor en sus servicios basado en la innovación tecnológica y el talento humano. La visión por su parte complementa con la aspiración de lograr excelencia y calidad de atención para sus socios, dentro de un marco de responsabilidad social. Los objetivos formulados en su plan muestran la vocación social de la cooperativa para prestar servicios a sectores micro, a artesanos y comunidades de menores ingresos como también al área rural. Los valores y principios existen en documentos formalizados, aunque no han sido objeto de difusión de forma que orienten el conocimiento y la praxis de sus integrantes.

Responsabilidad hacia empleados basada en lineamientos legales: La Cooperativa NO cuenta con mecanismos formales para transmitir y recibir quejas y/o sugerencias. Promueve un ambiente de NO discriminación y de equidad de género. El Clima Laboral ha desmejorado respecto a la gestión 2016, en parte debido a la elevada rotación de personal. Se capacita al personal en temas de atención con calidad y calidez. Se debe incentivar la innovación en las respectivas áreas de trabajo. Todos los años hacen evaluación de desempeño al personal.

Cumplimiento básico de responsabilidad con clientes: Promueve la economía solidaria entre sus socios y la comunidad. Procura tener prácticas de inclusión y equidad con los socios y clientes. Enfoca sus esfuerzos para llegar a familias de ingresos medios y bajos, con alcance al sector periurbano y rurales. No hicieron estudios de satisfacción de clientes. El personal tiene un trato cordial y respetuoso hacia el socio, en algunas agencias el personal habla el idioma local (quechua) para poder comunicarse de mejor forma con los socios/clientes. Facilita el acceso a sus servicios a personas con discapacidad, adultos mayores y otros, a través de productos y la adecuación de sus oficinas.



Día Nacional del peatón.



Dentro de nuestras actividades de Responsabilidad Social Empresarial, estuvimos presentes en el día Nacional del Peatón regalando plantines al público en general, en esta gran actividad participaron miembros de la comisión de RSE a la cabeza de la Presidenta

Dra. Gueiza Ponce y el señor Gerente de la Cooperativa Lic. Mirko Cabrera, acompañados del personal administrativo de la Cooperativa. La premisa de esta actividad fue **“Dar a conocer a la sociedad en general que la Cooperativa Quillacollo cuida el medio ambiente y nuestro planeta”**



CURSO VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

El pasado 17 de septiembre en el salón auditorio de nuestra institución. Se llevó a cabo el curso de capacitación **“VIOLENCIA INTRAFAMILIAR”** a cargo de la Lic. Maria Claudia Mercado JEFA DEL SLIM QUILLACOLLO, en el cual participaron todos los funcionarios de nuestra institución.

“Toda violencia es el resultado de personas engañándose para creer que su dolor es provocado por otra gente, donde la violencia escenifica el miedo a las ideas de los demás y la poca FE EN LAS PROPIAS” By.- Javier Rocha



Elaborado Por:

Lic. Javier Rocha

Revisado Por:

COMISION DE RSE

Aprobado Por:

CONSEJO DE ADMINISTRACION