

Informe de Calificación Social

A Diciembre 2018

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
QUILLACOLLO RL.



Calificación:	3.3 / 5	Tendencia:	➔ Estable
---------------	----------------	------------	-----------

1	2	3	4	5	COMPONENTE
					3,0 EQUILIBRO FINANCIERO
					3,3 GESTIÓN SOCIAL
					3,2 RESPONSABILIDAD SOCIAL

PRINCIPALES INDICADORES

▪ VB-Crédito Productivo	Si	▪ Número Asociados	28.867
▪ EP-Créditos a Personas con bajos ingresos	Si	▪ Hombres	14.023
▪ EESE-Acciones contra la exclusión social y económica	Si	▪ Mujeres	14.844
▪ PAF	5 (1 urbana, 4 rurales) Quillacollo	▪ Total Personal	
▪ Activo:	27,92 mill. \$us	▪ Mujeres	65
▪ Prestatarios:	3.010 personas	▪ Hombres	20
▪ Pobreza (NBI)/Quillacollo	28,3%	▪ Con capacidades diferentes	45
▪ Servicios básicos	Si	▪ Capacitación	
		▪ Mujeres	20
		▪ Hombres	45
		▪ Personal	
		▪ Promocionado	1
		▪ Rotado	9
		▪ Crecimiento	1,6%

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

Principales conclusiones

Entorno estable con políticas de enfoque social: la Ley de Servicios Financieros Nro. 393 generó políticas de inclusión financiera que, reglamentadas por la ASFI, impulsaron al sector financiero a mejorar su desempeño social siguiendo indicadores de pobreza y desigualdad predefinidos. La coyuntura macroeconómica presenta síntomas de desaceleración y esto implica mayor presión y competencia. CQC enfrenta entidades bancarias que ocupan las mismas áreas de mercado. El entorno geográfico de CQC constituyen zonas rurales y periurbanas de Cochabamba, región que forma parte del eje troncal de Bolivia, considerada un pilar del desarrollo industrial, por las altas inversiones estatales, y también de inversión agropecuaria del país. Según el indicador de NBI el departamento tiene un nivel de pobreza del 28,3%. CQC atiende incluso en localidades con nivel de 42,9% de pobreza (Vinto).

Perfil financiero: Mantiene un perfil financiero relativamente sano, presenta buen indicador de solvencia (CAP 24,62%), 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. Sus operaciones se enfocan en actividades de micro escala y personas, tiene operaciones en el sector productivo, aunque no tiene límites definidos por ley para el efecto.

Función social: Las cooperativas desde su origen tienen carácter social, por el enfoque solidario y de ayuda mutua que constituyen parte de sus principios, relacionados directamente con los objetivos de la función social de la LSF-393. Las cooperativas buscan superar los factores de pobreza, a través de la educación y la práctica del ahorro y crédito de sus socios. Atienden a sectores desde bajos ingresos a medios, 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 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 parte de impulsar el crecimiento sostenible de los socios, con mejoras para mayor acceso, mejoras basadas en la generación de valor agregado que, necesariamente, implica conocer integralmente las demandas de los clientes, para un mejor servicio a la sociedad. Para ello se sustenta en el talento de su personal, la administración eficiente y la gestión de riesgos.

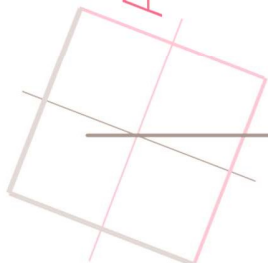
La visión se orienta especialmente a lograr calidad y calidez en la atención de clientes, manteniendo las prácticas eficientes en sus servicios y comprometidos a mejorarla con tecnología, sobre la base de la RSE para el desarrollo de la sociedad.

Responsabilidad hacia empleados basada en lineamientos legales: CQC, tiene con políticas de recursos humanos formalizadas que establecen el marco de relacionamiento entre los funcionarios y los grupos de interés, cuenta con un Comité de Ética, promueve un ambiente de NO discriminación y de equidad de género. El Clima Laboral ha mejorado respecto a la gestión 2017, no hicieron estudio de Clima Laboral. Todos los años realizan evaluación de desempeño a todo el personal. Se capacita al personal en aspectos técnicos y en temas de atención con calidad y calidez. Se debe incentivar la innovación en las respectivas áreas de trabajo.

Cumplimiento básico de responsabilidad con clientes: CQC es de origen eminentemente rural, promueve 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. Hicieron estudio de satisfacción de clientes. El personal tiene un trato cordial y respetuoso hacia el socio, para poder comunicarse de mejor forma con los socios/clientes en algunas agencias el personal habla el idioma local (quechua). Facilita el acceso a sus servicios a personas con discapacidad, adultos mayores y otros, a través de productos y la adecuación de sus oficinas.



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

El Informe de Estabilidad Financiera publicado por el BCB a fines de mayo de 2019, señala que el crecimiento económico internacional fue debilitándose con diferencias entre regiones y países. Asimismo, señala que en las economías emergentes y en desarrollo se ralentizó su dinamismo debido a los conflictos comerciales entre EE.UU. y China. En América del Sur, el menor crecimiento fue influenciado por el débil desempeño de Argentina y Brasil. Por otra parte, en su informe de política monetaria el BCB señala que Bolivia enfrentó un contexto externo difícil, en el que se dieron depreciaciones cambiarias y condiciones financieras más restrictivas y que también afectaron las fluctuaciones de precios en mercados internacionales de materias primas, bajando el precio internacional del barril de petróleo en el último trimestre del año.

El BCB señala que, en materia de política monetaria, se mantuvieron niveles adecuados de liquidez para coadyuvar a dinamizar el crédito al sector privado, en particular el relacionado con el sector productivo y de vivienda de interés social. Respecto a la política cambiaria el tipo de cambio nominal se mantuvo estable.

El desenvolvimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de Bolivia registró una variación positiva de 4,22%, durante el período enero-diciembre del año 2018 con relación al mismo período de la gestión pasada, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE). Cabe resaltar, que la tendencia fue levemente positiva respecto a 2017 que fue de 4,20%.

Las actividades económicas que destacaron por su crecimiento en dicho período, a nivel nacional, fueron: Agricultura, Pecuaria, Silvicultura, Caza y Pesca: 6,90%; Administración Pública: 6,8%; Industria Manufacturera: 5,5%; Servicios Financieros: 5,3%; Comercio: 5,2%; Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones: 4,4% y Servicios Comunales y Sociales: 4,4%. Por otro lado, la única actividad que registró variación negativa fue Petróleo Crudo y Gas Natural: -7,8%.

Las actividades que presentaron mayor incidencia en el crecimiento del PIB fueron: Industrias Manufactureras: 0,9; Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca: 0,8; Servicios Financieros: 0,7; Administración Pública: 0,7; Transporte: 0,5 y Comercio: 0,4. La actividad que registró incidencia negativa fue: Petróleo Crudo y Gas Natural: -0,5.

Por Tipo de Gasto, el crecimiento de los distintos componentes del PIB registró los siguientes resultados: Gasto de Consumo Final de los Hogares (ISFLSH): 5,2%; Exportaciones: 5,2%; Gasto de Consumo Final de la Administración Pública: 4,3% y la Formación Bruta de Capital Fijo: 3,2%.

Según el informe del sistema financiero de la ASFI la inflación acumulada a diciembre de 2018 fue 1,5%, el saldo de la balanza comercial fue negativo en USD936 millones, cifra menor en USD35 millones (3,6%) a la observada en 2017 (USD970 millones) y las reservas internacionales netas bajaron situándose en USD8.946 millones a fin de año.

1.2 Entorno operativo¹

Quillacollo

El municipio de Quillacollo contó 139.466 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estiman 161.970 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 48,6% son hombres y 51,4% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 169.300 habitantes. Se encuentra en el 3er. lugar por criterio de mayor a menor población entre los 46 municipios del departamento de Cochabamba. El municipio de Quillacollo conforma junto con Sipe Sipe, Tiquipaya, Vinto y Colcapirhua, la Provincia Quillacollo.

El municipio presenta una densidad de población de 615,9 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 40.500 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 3,82 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 28,3%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 96% de los hogares, agua potable a 71% y alcantarillado a 60% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Quillacollo se contabilizaron 3.037 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA). En lo que refiere a tierras, posee una superficie cultivable de 2.799 hectáreas, de las que 1.712 has. son cultivadas. Por otra parte, 78 has. son utilizadas para la ganadería (pastos).

En el municipio de Quillacollo el cultivo de papa constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 546 Has., seguido del cultivo de maíz: 455 Ha., alfalfa: 298 Ha., avena: 137 Ha. y trigo: 44 Ha. Sin embargo, el cultivo con mayor valor de producción anual fue la papa: Bs. 25,3 millones, seguido del maíz: Bs. 4,8 millones, alfalfa: Bs. 1,3 millones, avena: Bs. 0,54 millones y trigo: Bs. 0,40 millones.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Quillacollo: 5 millones de cabezas, seguido de ganado camélido (llamas) 12,8 mil, ganado bovino: 9 mil cabezas y ganado porcino: 8 mil cabezas. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 61,6 millones anualmente, bovinos: Bs. 2,26 millones, porcinos: Bs. 2,25 millones y finalmente camélidos (llamas): Bs. 1,14 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la agricultura tradicional, la ganadería (y productos pecuarios) y la industria de alimentos principalmente, así como los servicios a las empresas y el turismo (restaurantes y hoteles). Presenta interesante potencial en cultivos como: papa, maíz, alfalfa, avena y trigo. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: aves, bovinos y porcinos.

En Quillacollo operan un total de 45 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Quillacollo es "alta".

¹ Sistema Económico de los Sistema Locales. 2018. AR LAT/JUBILEO

Cochabamba

El municipio de Cochabamba contó 645.696 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estima 702.373 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 48,2% son hombres y 51,8% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 724.100 habitantes. Se encuentra en el 1er lugar por criterio de mayor a menor población entre los 46 municipios del departamento. El municipio conforma, por sí mismo, la Provincia Cercado del departamento de Cochabamba.

El municipio de Cochabamba presenta una densidad de población de 1.744 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 191.390 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 3,6 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 28,5%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, y tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En cuanto a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 96% de los hogares, agua potable a 61% y alcantarillado a 63% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Cochabamba se contabilizaron 2.735 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA), una superficie cultivable de 1.720 hectáreas, de las que 1.416 has. son cultivo efectivo y el resto permanece en descanso y/o barbecho, además de 222 Has. para pastoreo y 100 Has. de superficie forestal.

En el municipio de Cochabamba, los cultivos de alfalfa y maíz constituyen los más importantes en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegaron a 575 Has. y 543 Has. respectivamente, le siguen papa, trigo, y otros cultivos menores. Sin embargo, el cultivo con mayor valor de producción anual es el maíz: Bs. 19,3 millones, seguido de alfalfa: Bs. 2,9 millones y la papa: 0,9 millones.

La crianza de aves representa la actividad extendida y principal en cuanto a las especies ganaderas del municipio de Cochabamba: 1,2 millones de cabezas, seguido de ganado bovino: 25 mil cabezas. Desde la perspectiva de generación de valor de producción, la relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 14,4 millones anuales y bovinos: Bs. 7,7 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la industria (textiles, productos químicos, madera y papel, productos de minerales no metálicos), la industria de alimentos (productos de carne, alimentos diversos, molinería, panadería, bebidas), los servicios de transporte, turismo (restaurantes y hoteles) y los servicios comunales, sociales y personales. Presenta interesante potencial en servicios a las empresas principalmente.

En Cochabamba operan un total de 345 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Cochabamba es "alto".

Colcapirhua

El municipio de Colcapirhua contó 53.118 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012 y se estiman 57.570 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 48,6% son hombres y 51,4% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 59.170 habitantes. Se encuentra en el 7º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 45 municipios del departamento

de Cochabamba. El municipio de Colcapirhua conforma, junto con los municipios de Quillacollo, Sipe Sipe, Tiquipaya y Vinto, la Provincia de Quillacollo.

Colcapirhua presenta una densidad de población de 5.000 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 14.561 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 3,85 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 17,1%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, y tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En cuanto a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 99% de los hogares, agua potable a 76% y alcantarillado a 72% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Colcapirhua se contabilizaron 533 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA) y una superficie cultivable de 321 hectáreas, de las que 292 has. son cultivadas y el resto permanece en descanso y/o barbecho.

En el municipio de Colcapirhua, el cultivo de alfalfa constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 162 Has., seguido del cultivo de maíz: 87,5 Ha. Sin embargo, el cultivo con mayor valor de producción anual fue el maíz (berza): Bs. 1,7 millones, seguido de la alfalfa: Bs. 1,3 millones.

La crianza de aves representa al mayor número de cabezas en las especies ganaderas de Colcapirhua: 240 mil cabezas, seguido del ganado bovino: 3 mil cabezas. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 2,9 millones anualmente, bovinos: Bs. 0,96 millones y porcinos: Bs. 0,48 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la industria (industria de alimentos principalmente), los servicios de transporte y de turismo. Presenta interesante potencial en servicios a las empresas principalmente.

En Colcapirhua operan un total de 13 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Bermejo es "medio".

Sacaba

El municipio de Sacaba contó 175.758 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estiman 200.665 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 48,7% son hombres y 51,3% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 208.900 habitantes. Se encuentra en el 2º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 46 municipios del departamento de Cochabamba. El municipio de Sacaba conforma junto con Sipe Sipe, Tiquipaya, Vinto y Colcapirhua, la Provincia Quillacollo.

El municipio presenta una densidad de población de 323,7 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 53.000 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 3,63 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 36,3%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 90% de los hogares, agua potable a 59% y alcantarillado a 51% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Sacaba se contabilizaron 6.896 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA). En lo que refiere a tierras, posee una superficie cultivable de 13.157 hectáreas, de las que 6.537 has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 1.700 has. son utilizadas para la ganadería (pastos).

En el municipio de Sacaba el cultivo de papa constituye el más importante e intensivo en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 3.880 Has., seguido del cultivo de avena: 771 Ha., maíz: 522 Ha., haba: 193 Ha. y oca: 128 Ha. La papa es el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 155,1 millones, seguido de la oca: Bs. 3,5 millones, maíz: Bs. 3,4 millones, avena: Bs. 2,1 millones y haba: Bs. 1,94 millones.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Sacaba: 9,4 millones de cabezas, seguido de ganado ovino: 24mil cabezas, ganado porcino: 8mil cabezas y ganado bovino: 7,2 mil cabezas. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 115,3 millones anualmente, porcinos: Bs. 2,2 millones, bovinos: Bs. 1,8 millones y finalmente caprinos: Bs. 0,7 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la agricultura tradicional, la ganadería (y productos pecuarios) y la industria de alimentos (principalmente cárnicos), así como los servicios a las empresas, servicios comunales y personales, y turismo (restaurantes y hoteles). Presenta interesante potencial en cultivos como: papa, oca, maíz, avena y haba. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: aves, bovinos y porcinos.

En Sacaba operan un total de 41 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Sacaba es “medio”.

Vinto

El municipio de Vinto contó 52.965 habitantes de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2012, se estiman 60.107 habitantes el año 2018 (proyecciones de población en base a resultados del Censo de 2012), de los que 48,5% son hombres y 51,5% son mujeres. Para el año 2020 se estima que su población estará alrededor de 62.100 habitantes. Se encuentra en el 6º lugar por criterio de mayor a menor población entre los 46 municipios del departamento de Cochabamba. El municipio de Vinto conforma junto con Sipe Sipe, Tiquipaya, Sacaba y Colcapirhua, la Provincia Quillacollo.

El municipio presenta una densidad de población de 626,1 habitantes por kilómetro cuadrado y cuenta con 15.960 viviendas, siendo el tamaño medio del hogar 3,63 hab. El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al censo de Población de 2012 es de 42,9%.

Cuenta con servicios de telefonía fija, tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. En relación a servicios básicos, la cobertura de electricidad alcanza a 91% de los hogares, agua potable a 64% y alcantarillado a 23% de hogares.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en el municipio de Vinto se contabilizaron 2.945 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA). En lo que refiere a tierras, posee una superficie cultivable de 2.151 hectáreas, de las que 1.580 has. son cultivo efectivo. Por otra parte, 1.200 has. son utilizadas para la ganadería (pastos).

En el municipio de Vinto el cultivo de maíz constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 476 Has., seguido del cultivo de papa: 247 Ha., cebolla: 149 Ha., alfalfa: 148 Ha. y flores (gladiolo): 43 Ha. La papa es el cultivo con mayor valor de producción anual: Bs. 8,3 millones, seguido del maíz: Bs. 6.3 millones, cebolla: Bs. 4,8 millones, alfalfa: Bs. 0,8 millones y flores (gladiolo): Bs. 0,58 millones.

La crianza de aves representa el mayor número en las especies ganaderas en Vinto: 6,6 millones de cabezas, seguido de ganado porcino: 16,7 mil cabezas, ganado bovino: 5,6 mil cabezas y ganado ovino: 3,4 mil cabezas. Desde la perspectiva de generación de valor de producción la mayor relevancia se presenta en la producción de aves: Bs. 80,8 millones anualmente, porcinos: Bs. 4,6 millones, bovinos: Bs. 1,4 millones y finalmente ovinos: Bs. 0,121 millones.

El potencial productivo de este municipio está concentrado en la ganadería (y productos pecuarios), la industria de alimentos (principalmente productos cárnicos, lácteos y molinería), la agricultura tradicional, así como el turismo y los servicios comunales y personales. Presenta interesante potencial en cultivos como: papa, maíz, cebolla, alfalfa y flores. En cuanto a potencial en la producción pecuaria: aves, porcinos y bovinos.

En Vinto operan un total de 9 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en el municipio de Vinto es “medio”.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

2.1 Entorno Normativo

El marco de la legislación vigente genera una mayor participación estatal en la dirección de la intermediación financiera, la Ley del Servicios Financieros señala al Estado el rol de Rector del Sistema Financiero para definir y ejecutar políticas financieras destinadas a fomentar el ahorro, la inversión productiva, promover la inclusión financiera y preservar la estabilidad financiera. Con dichas directrices el sistema financiero, ha orientado sus operaciones conforme a disposiciones específicas del ente regulador, impulsando el crédito al sector productivo mediante límites de obligatorio cumplimiento en cartera de créditos (que no aplica a las Cooperativas de Ahorro y Crédito) con límites a las tasas de interés e igualmente para el sector de vivienda social.

En el plano social, la autoridad reguladora, ha definido indicadores para orientar el accionar de las entidades bajo criterios de responsabilidad social empresarial y, asimismo, para medir la contribución al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población

Las entidades financieras, a diferencia del resto de empresas, desde el año 2012 deben cumplir con una Alícuota Adicional del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas - AA-IUE Financiero con 12.5%, a las entidades financieras que excedan el trece por ciento (13%) del Coeficiente de Rentabilidad respecto del patrimonio neto y que en marzo del 2017 se modifica el Artículo 51 de la Ley de Impuestos, señalando que cuando el coeficiente de rentabilidad respecto del patrimonio de las entidades de intermediación financiera, reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, exceda el seis por ciento (6%), las utilidades netas

imponibles de estas entidades estarán gravadas con una alícuota adicional al Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas del veinticinco por ciento (25%).

La Ley de Cooperativas del 2013 rige la constitución y organización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, bajo esta ley mantienen esencialmente su carácter social bajo los principios democráticos, solidarios y de ayuda mutua que profesa el cooperativismo.

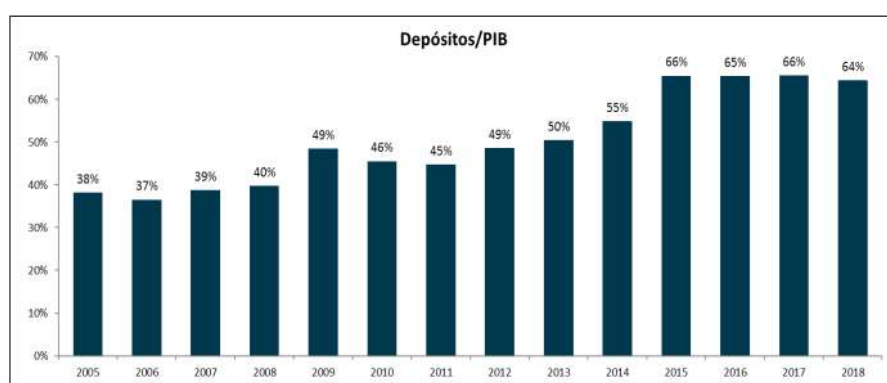
2.2 Entorno Sector Financiero

De acuerdo con el análisis del sistema financiero, realizado por la ASFI, las principales variables del sistema financiero nacional en la gestión 2018 continuaron con un comportamiento favorable para la economía boliviana.

El 2018 el activo total del Sistema de Intermediación Financiera compuesto por 58 entidades ascendió a Bs 241.322 millones, representando un incremento del 7,4%, menor al 12% de incremento del período 2017-2016.

Los depósitos tuvieron un incremento del 5,5 %, aunque fue inferior a la registrada en la gestión anterior 10,9% alcanzando Bs 179.416 millones. El impacto sobre el índice de profundización financiera consecuentemente fue negativo bajando dos puntos desde 2017.

INDICE DE PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LOS DEPOSITOS

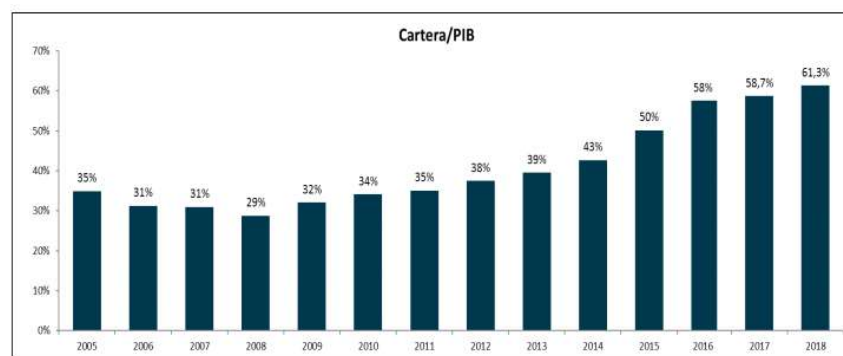


	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Depósitos/PIB	38%	37%	39%	40%	49%	46%	45%	49%	50%	55%	66%	65%	66%	64%
PIB nominal (Bs millones)	77.024	91.748	103.009	120.694	121.727	137.876	166.232	187.154	211.856	228.004	228.031	234.533	259.185	278.388
Depósitos (Bs millones)	29.424	33.520	39.966	47.927	59.040	62.806	74.444	90.931	106.881	125.245	149.374	153.408	170.124	179.416

Fuente: ASFI

Los préstamos otorgados ascendieron hasta Bs170.615 millones que representa 12,2% aunque levemente inferior al registrado en la gestión anterior que fue 12,6%. La cartera en mora alcanzó a Bs2.995 millones y representa el 1,76% de la cartera total, levemente mayor al nivel observado en diciembre de 2017 que fue de 1,72%. El impacto sobre el índice de profundización financiera se mantiene creciente alcanzando 61,3% al 2018.

INDICE DE PROFUNDIZACION FINANCIERA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Cartera de créditos/PIB	35%	31%	31%	29%	32%	34%	35%	38%	39%	43%	50%	58%	58,7%	61,3%
PIB nominal (Bs millones)	77.024	91.748	103.009	120.694	121.727	137.876	166.232	187.154	211.856	228.004	228.031	234.533	259.185	278.388
Cartera (Bs millones)	26.879	28.686	31.877	34.735	39.031	46.966	58.305	70.192	83.675	97.320	114.304	135.003	152.061	170.615

Fuente: ASFI

En relación con la solvencia del sistema de intermediación financiera medida por el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) el informe de la ASFI no señala la cifra del total sistema, que en la gestión anterior (2017) fue de 13,1%, y afirma que todas las entidades de intermediación financiera mantienen un CAP superior al 10% exigido por ley, que refleja un margen para continuar con el crecimiento de sus operaciones activas; con 11,9% los BMU, 11,7% en el BPU, 11,4% en los BPY, 48,6% en las EFV, 18,2% en las CAC, 21,4% en las IFD y 23,4% en el BDP.

En relación con la rentabilidad el sistema registró utilidades por Bs1.952 millones al 31 de diciembre de 2018, cifra inferior a la registrada en la gestión 2017 que fue de Bs2.202 millones.

Las tasas pasivas de interés en moneda nacional tuvieron cierta elevación durante la gestión por necesidades de liquidez del sistema financiero, razón por la que el BCB tuvo que aplicar medidas de orden monetario bajando los niveles de encaje legal tanto en bolivianos como en dólares, logrando regular dicha subida. Las tasas activas de interés en moneda nacional que, en el marco de la Ley de Servicios Financieros, tienen límites de regulación para favorecer al sector productivo y de vivienda, se mantuvieron.

El informe de estabilidad financiera, por su parte, señala que “El sistema de pagos nacional tuvo un desempeño positivo acorde con la actividad económica del país y con el creciente uso de instrumentos electrónicos de pago por parte de la población. En este contexto, el BCB impulsó la integración de la plataforma de pagos de bajo valor con el fin de continuar promoviendo el acceso a transferencias electrónicas para fortalecer la inclusión financiera.”

Con respecto al riesgo de crédito, este se mantuvo en niveles controlados. El índice de morosidad se situó entre los más bajos a nivel mundial y el índice de cartera reprogramada se incrementó levemente, principalmente en créditos a empresas. Sin embargo, la cobertura de la cartera con previsiones y garantías reales alcanzó niveles adecuados que respaldan posibles deterioros en la calidad de la cartera.

En cuanto al riesgo de liquidez, este mejoró con relación a la gestión anterior debido a la implementación de un conjunto de políticas por parte del Ente Emisor. Entre estas se tiene la creación del Fondo CPVIS II, menor oferta y redención anticipada de títulos con fines de

regulación monetaria y reducción de tasas para créditos de liquidez. En este contexto, los mercados de liquidez se desarrollaron con normalidad.

2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

El tamaño del Sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) respecto al total de entidades de intermediación financiera al 31 de diciembre de 2018, puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Del total de activos del Sistema equivalentes a Bs 241.322 millones las CAC representan el 3,6% con Bs 8.600 millones, participación porcentual que se mantiene respecto el 2017.
- De los depósitos del público que alcanzaron a Bs 179.416 millones en el Sistema, las CAC disminuyeron levemente y representan el 3,5%, en estas entidades los depósitos se concentran principalmente en caja de ahorros con 78%.
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera sumó Bs 170.615 millones, correspondiendo el 3,8% a las CAC que también presenta una disminución respecto al 4% de la gestión pasada. La mora de la cartera del sistema de intermediación representó el 1,7% de la cartera total y el índice de mora alcanzó a 2,7% en las CAC.
- El Coeficiente de Adecuación Patrimonial alcanzó a 18,2% en las CAC mayor que el promedio del sistema de intermediación financiera.
- De las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs 1.952 millones al 31 de diciembre de 2018 corresponden Bs36 millones (1,9%) a las CAC, con un ROA y un ROE de 0,4% y 3,4% respectivamente. Son rendimientos relativamente bajos y es de relevancia principalmente porque la capitalización de utilidades es la principal fuente de fortalecimiento patrimonial en las Cooperativas, además de los Certificados de Aportación que anualmente deben hacer los socios.

En el mercado nacional se tienen un total de 6.559 puntos de atención financiera (PAF) de los cuales el 5% que equivalen a 333, corresponden a las CAC.

En general el sistema de cooperativas, que suman 30 entidades autorizadas, presenta una leve tendencia a disminuir en su participación en el mercado, frente a un entorno altamente competitivo que, con el fin de cumplir metas de cartera según normativa, recurren incluso a comprar cartera de créditos de las cooperativas. Las cooperativas no tienen metas regulatorias pero su alcance local les genera limitaciones de tamaño y poca diversificación de ingresos.

Debe destacarse que, por la naturaleza jurídica de las cooperativas, no tienen fines de lucro, sin embargo, orientan su gestión hacia la sostenibilidad bajo los principios cooperativistas.

2.4 Entorno sobre inclusión financiera

Como parte de la Función Social que debe cumplir el sistema financiero la inclusión financiera es una prioridad de política nacional, como se destaca en la Constitución Boliviana de 2009 y en la Ley de Servicios Financieros (LSF) de 2013.

Como parte de las directrices de la ASFI en relación con el cumplimiento de la función social, está la de establecer puntos de atención financiera (PAF) en el país los que al 2018, según la encuesta nacional de servicios financieros de la ASFI publicada al 2018 (4ENSF), son un total de 6.559 PAF

habiéndose incrementado en relación a 2017 cuando fueron 6.024 PAF. La relación del total de puntos de atención financiera por cada 100 mil habitantes incrementó de 54 a 59, del 2017 al 2018, respectivamente.

Asimismo la LSF establece que los servicios financieros tienen que ser accesibles y ser brindados con calidad, calidez, continuidad, eficiencia y seguridad, al respecto la ASFI en su Informe de Resultados de la 4ENSF orientada a determinar el nivel de satisfacción de los consumidores financieros muestra que en una escala que va del 0 al 10, el Índice de Satisfacción 2018 fue en promedio 8,17 levemente mejor que en 2017 que fue de 8,13. El orden de las variables que explican la satisfacción es la calidad y calidez (69%), seguida del acceso (17%) y del beneficio (14%).

Según la 4ENSF las personas que calificaron mejor a los servicios a nivel nacional fueron nuevamente las mujeres con 8,29; respecto a los hombres que le asignaron 8,04.

La calificación obtenida en cada departamento del país se muestra en el gráfico siguiente:

Evolución del Índice de Satisfacción por departamento

Departamento	4ENSF		3ENSF		2ENSF		1ENSF	
	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición
Tarija	8,70	1	8,10	4	7,81	1	7,89	5
Santa Cruz	8,46	2	8,38	2	7,75	2	7,99	4
Pando	8,32	3	8,17	3	7,26	6	8,41	1
Cochabamba	8,17	4	7,99	8	7,39	5	8,08	2
Chuquisaca	8,04	5	8,08	5	7,21	7	7,71	8
Beni	8,03	6	8,61	1	7,62	3	8,07	3
Oruro	7,93	7	8,03	6	7,59	4	7,80	7
Potosí	7,83	8	7,94	9	6,72	9	7,81	6
La Paz	7,81	9	7,99	7	7,20	8	7,58	9

Fuente: ASFI

El departamento de Cochabamba esté en cuarto lugar respecto al índice de satisfacción habiendo mejorado desde el octavo lugar en el que se hallaba en la encuesta precedente.

En relación con el tipo de entidad, las cooperativas de ahorro y crédito superaron desde un quinto puesto al segundo en calificación según muestra el siguiente cuadro:

Evolución del Índice de Satisfacción por tipo de entidad

Tipo de Entidad	4ENSF		3ENSF		2ENSF		1ENSF	
	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición
BPY	8,71	1	8,43	2	7,44	3	7,57	4
CAC	8,53	2	8,04	5	7,73	2	8,36	1
IFD	8,23	3	8,31	3	7,80	1		
BMU	8,14	4	8,11	4	7,41	4	7,80	2
EFV	7,95	5	8,49	1	7,35	5	7,77	3

Fuente: ASFI

En relación con la percepción acerca del grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros, según la 4ENSF, el nivel alcanzado en la gestión 2018 es de 7,87 mostrando un incremento de 0,03 respecto al observado en el 2017. El orden de las variables que explican la satisfacción es la calidad y calidez (30%), seguida de la continuidad (27%), tiempos y costos (19%), acceso (16%) e información (8%).

Evolución del Índice de Percepción de Cumplimiento de la Función Social según tipo de Entidad

Tipo de Entidad	4ENSF		3ENSF		2ENSF		1ENSF	
	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición	IS	Posición
BPY	8,48	1	8,00	3	7,48	3	7,30	3
IFD	8,13	2	8,02	2	7,87	1		
CAC	8,11	3	7,80	5	7,55	2	7,79	1
BMU	7,84	4	7,82	4	7,16	4	7,64	2
EFV	7,61	5	8,09	1	6,92	5	6,94	4

Fuente: ASFI

En relación con el tipo de entidad, las cooperativas de ahorro y crédito escalaron en calificación desde un quinto puesto en la 3ENSF al tercero en la 4ENSF. Entre todos los departamentos Cochabamba está en cuarto lugar con 7,92 puntos de calificación en el índice de percepción de cumplimiento de la Función Social.

La ley divide al sistema financiero en 10 tipos de entidades de los sectores público y privado, agregando nuevas clasificaciones para las entidades de crédito privadas que otorgan financiamiento a zonas rurales y para viviendas de interés social. Los techos de tasa para créditos productivos y de vivienda social vigentes se aprecian en el recuadro.

Tasas de Interés para Créditos

Tipo de Crédito	Tasa
Micro Empresa	11.5%
Pequeña Empresa	7.0%
Mediana Empresa	6.0%
Gran Empresa	6.0%
Vivienda Social	5.5% a 6.5%

Fuente: ASFI.

La Ley de Servicios Financieros busca la inclusión y estas disposiciones que disminuyen el costo del crédito coadyuva a ese propósito, también se dispone sobre la protección del consumidor, el marco general de un fondo de seguro de depósitos y la creación de una Junta de Estabilidad Financiera para coordinar los esfuerzos de las distintas entidades.

La ASFI mantiene un buen mecanismo para el control del riesgo de sobreendeudamiento a través de la información contenida en la central de riesgo de Bolivia, la que se ve complementada con información adicional provista por los Burós de Información.

3. Perfil de la Entidad

3.1 Perfil general de la entidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Quillacollo” RL. (CQS), opera en el Departamento de Cochabamba. cuenta con una oficina central, cuatro agencias y un punto de cobranza de COMTECO.

Cooperativa QUILLACOLLO

Agencia	Departamento	Localidad	Tipo	Nivel de Bancarización
Oficina Central	Cochabamba	Quillacollo	Rural	A
Agencia 1	Cochabamba	Colcapirhua	Rural	M
Agencia 2	Cochabamba	Cochabamba	Urbana	A
Agencia 3	Cochabamba	Sacaba	Rural	M
Agencia 4	Cochabamba	Vinto	Rural	M

Fuente: ASFI

Respecto al número de personal por PAF, en el siguiente cuadro se observa que CQC tiene 11 personas contratadas a tiempo completo para atención en cajas y en total tiene 65 funcionarios a nivel nacional.

Cooperativa QUILLACOLLO - 2018

Puntos de Atención Financiera por Tipo	No. PAF	Personal Tiempo Completo en Cajas	Personal Total
Oficina Central	1	7	39
Sucursales	4	4	26
Agencias Fijas	0	0	0
Agencias Móviles	0	0	0
Cajeros Automáticos	0	0	0
Oficinas Externas	0	0	0
Oficinas FERIALES	0	0	0
Otros PAF	0	0	0

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta QUILLACOLLO

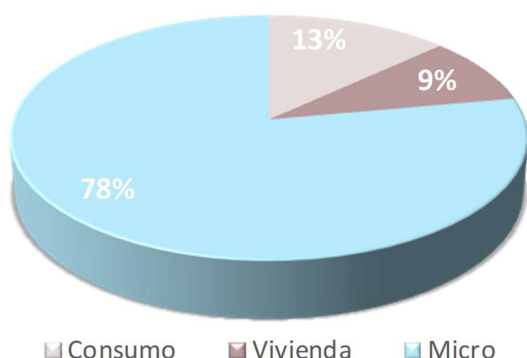
El objetivo social de la Cooperativa está orientado a apoyar el desarrollo de las actividades productivas y comerciales del departamento de Cochabamba. En línea con su vocación social, financia principalmente actividades de micro escala y personas, y atiende a sectores de bajos y medianos ingresos.

3.2 Perfil financiero de la entidad

CQC tiene presencia en un solo departamento, Cochabamba, tanto en área urbana como rural con 5 agencias. Aunque mantiene una red de agencias relativamente importante, su tamaño representa una pequeña proporción del sistema.

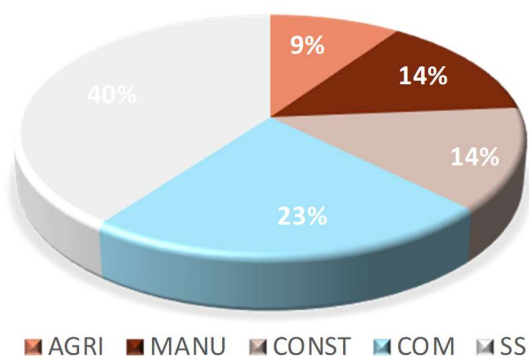
Durante el 2018, orientaron todos sus esfuerzos en la colocación de créditos al sector del Microcrédito Productivo y Microcrédito no productivo.

CQC: Cartera por Tipo del Crédito



Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

CQC Cartera por Destino de Crédito



Fuente: ASFI, Sistema Financiero. Elaboración: AR-LAT.

Por destino de crédito, son las actividades de servicios las que aglutinan la mayor parte de sus operaciones. Luego está comercio.

Al 31 de diciembre de 2018, el 77% de cartera está en servicios, el 11% en construcción, el 5% en comercio, el 4% en agricultura, ganadería, caza y pesca, 3% en manufactura.

El nivel de capital de las cooperativas depende de los certificados de aportación que anualmente deben constituir sus socios en montos menores (alrededor de Bs100) aspecto que dificulta un rápido proceso de capitalización y, por otra parte, también depende de las utilidades de cada gestión que son otro factor fundamental para el crecimiento patrimonial.

La entidad mantiene un CAP a diciembre de 2018 del 24,62% superior a sus similares del sistema cooperativo que se encuentran en promedio en el 18,18%, y muy por encima del mínimo regulatorio.

INDICADORES	Descripción	CQC	Sistema Coop.	Sistema Banca (mult).
Solvencia	Patrimonio/Activo	19,6%	12,99%	7,11%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp./Oblig.a Corto Plazo	82,56%	76,28%	59,15%
Mora	Cartera Vencida Total+Ejecución Total /Cartera	4,25%	2,71%	1,67%
	Cartera Vigente Total/Cartera	95,75%	97,29%	98,33%
Rentabilidad	ROE	4,13%	3,42%	12,05%
	ROA	0,81%	0,44%	0,78%
Eficiencia	Gastos de Administración/(Activo+Contingente)	6,74%	7,14%	3,33%
Composición pasivo	Oblig.con el Público / Pasivo+Patrimonio Días de permanencia de los depósitos a plazo fijo	75,32% 616	75,05% 645	75,48% 983

Fuente: Información financiera ASFI.

La Cooperativa cuenta con un indicador de solvencia elevado respecto al sistema cooperativo y mucho mayor que el índice bancario.

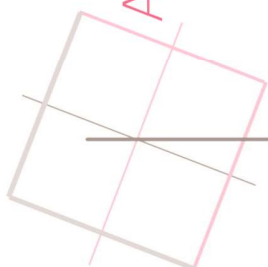
La cartera presenta un índice de mora muy alto en comparación con el promedio del sistema cooperativo y más respecto al índice promedio de mora del sistema bancario. En cuanto a rentabilidad, presenta una mejor posición respecto al promedio del sistema cooperativo aunque por debajo de la banca.

Cuenta con un nivel de liquidez mayor que el promedio del sistema cooperativo y que el sistema bancario. La Cooperativa fondea aproximadamente el 64% del pasivo total mediante depósitos a plazo fijo. La permanencia de los depósitos está en 616 días, algo menor que sus pares.

El indicador de eficiencia muestra una posición levemente menor respecto a sus pares en el sistema cooperativo, aunque alto comparado con el sistema bancario.

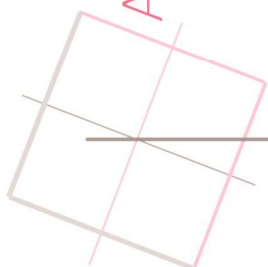
Considerando las áreas de análisis del perfil financiero de CQC, respecto a sus pares, se generan las siguientes conclusiones:

AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Entorno económico presenta signos de ralentización.• Entorno normativo se mantiene exigente direccionado a la función social, aunque las CAC ya tienen legalmente naturaleza eminentemente social por mandato de la Ley específica de Cooperativas.
LIQUIDEZ	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de liquidez alto en relación al promedio del sector debe observarse su productividad.• Cuenta con principal fuente de fondeo mediante DPFs.
POTENCIAL DE RETORNO	<ul style="list-style-type: none">• Rentabilidad mayor que la de sus pares cooperativas.• Nivel de gasto administrativo levemente menor al promedio de las cooperativas.
ACTIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Crecimiento positivo del total activo.• Cartera en mora afecta la calidad del activo.
CAPITAL	<ul style="list-style-type: none">• Nivel del CAP por encima de la norma con alto margen para expansión.
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de eficiencia levemente menor al promedio.• Cumple los lineamientos regulatorios.





Gestión Social y Compromiso con la Sociedad



4. Compromiso Social

4.1 Misión y Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacollo ha iniciado un nuevo plan estratégico por el período 2018-2022. El plan estratégico considera las directrices de la normativa de función social (Art. 4to LSF) emitida inicialmente con Circular ASFI 428/2016 y asimismo los lineamientos de RSE. Los objetivos de función social señalados serán reportados también en un informe de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión.

El plan estratégico vigente al 2018 declara, la misión y visión siguientes:

Misión: “Impulsar el crecimiento sostenible de nuestros socios promoviendo la cultura de ahorro y crédito en la sociedad, facilitando el acceso a los servicios mediante productos con valor agregado, contando con talento humano identificado, gestión administrativa eficiente maximizando los resultados basada en una gestión integral de riesgos”

El compromiso parte de impulsar el crecimiento sostenible de los socios, con mejoras para mayor acceso, mejoras basadas en la generación de valor agregado que, necesariamente, implica conocer integralmente las demandas de los clientes, para un mejor servicio a la sociedad. Para ello se sustenta en el talento de su personal, la administración eficiente y la gestión de riesgos.

Por su parte la visión señala el compromiso con el desarrollo de la sociedad de la forma siguiente:

Visión: “Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito líder del sistema, con prácticas eficientes en el uso de nuestros recursos, orientada a la excelencia, calidad y calidez de atención de socios y clientes, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, la responsabilidad social empresarial y la innovación tecnológica continua en servicios y productos financieros”

La visión se orienta especialmente a lograr calidad y calidez en la atención de clientes, manteniendo las prácticas eficientes en sus servicios y comprometidos a mejorarla con tecnología, sobre la base de la RSE para el desarrollo de la sociedad.

Se destaca en esta entidad su origen eminentemente rural y es a partir de la localidad de Quillacollo que se extendió con cinco agencias, una sola agencia en la ciudad de Cochabamba y el resto de sus agencias están prestando servicios en el área rural.

La Cooperativa desarrolla sus operaciones en los sectores sociales de ingresos medios a bajos, con alcance al sector periurbano y rural. Actualmente, la banca (multibanca y PyME) ha ingresado en su mercado además de las cooperativas existentes en el medio, lo que debe motivarles a una continua revisión de sus tácticas con el fin de cumplir sus objetivos estratégicos.

Conforme a la explicación del Gerente General la entidad realizó su Plan Estratégico mediante reuniones-taller participativos, efectuados entre los directores y alta gerencia; posteriormente

el Gerente General con el nivel de ejecutivos. El seguimiento al cumplimiento se hace mediante el monitoreo mensual, donde participan el Gerente General y las gerencias de área, también reciben los informes de seguimiento de la Unidad de Auditoría Interna y de la Unidad de Riesgos.

Considerando un entorno en continuo cambio el período de tres años para el plan se considera adecuado. Es recomendable adjuntar al documento de planificación, la convocatoria a las reuniones-taller, nómina de asistentes y la agenda de trabajo, formalizando en el mismo documento la periodicidad con la que se realizará la evaluación del cumplimiento al plan.

El plan estratégico incluye entre sus áreas de actividad las denominadas acciones socialmente responsables con los socios de la cooperativa para mejorar la calidad de vida.

Se sugiere difundir la misión y visión contenidas en la memoria anual de RSE; se ha observado que tienen una redacción distinta en la página web de la entidad. Esto es muy importante ya que de esa manera los socios y socias internalizan los altos propósitos de la Cooperativa y vigilan su cumplimiento.

4.2 Valores

El Código de Ética de la cooperativa fue actualizado al 2016 y mantiene los valores descritos en el recuadro siguiente, asimismo se mantienen los valores publicados en la web y los principios del Código de Buen Gobierno Corporativo expuestos a continuación:

VALORES DEL CODIGO DE ETICA	VALORES PUBLICADOS (WEB)	PRINCIPIOS DE BGC
a. Verdad	a. Responsabilidad	a. Idoneidad
b. Justicia	b. Integridad	b. Segregación
c. Respeto a las personas	c. Compromiso	c. Formalización
d. Responsabilidad	d. Solidaridad	d. Transparencia
e. Transparencia	e. Honestidad	e. Revelación de Información
f. Integridad	f. Respeto	f. Coordinación
	g. Lealtad	g. Medición de Desempeño
	h. Justicia	h. Supervisión y Control
	i. Transparencia	i. Equidad
		j. Integridad
		k. Cumplimiento de la Ley

Explícitamente el Código de Ética determina evitar comportamientos que pudieran interpretarse como aceptación de soborno.

La entidad tiene establecido procedimientos para las denuncias, resolución de conflictos y sanciones en el Código de Ética, los que deberán ser tratados por el Tribunal de Honor.

A los funcionarios de la empresa se les hace entrega del código de ética, en físico, los valores éticos también se encuentran enunciados en la página web y en los boletines de RSE de la institución. Para la internalización de los valores y principios de la cooperativa, es importante que realicen dinámicas de formación e intercambio de experiencias entre las áreas de la entidad. Estas prácticas también fortalecen el trabajo en equipo.

Los principios cooperativistas no son socializados interna o externamente como deberían serlo considerando el tipo de sociedad de la entidad.

Aún no se hace partícipes en las modificaciones y/o sugerencias de cambio a los grupos de interés, para mejorar las prácticas o conductas deseables en función a los valores y principios contenidos en su código.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto al compromiso con los valores sociales, a través de su misión, visión y valores el siguiente nivel:

- 5 Además de eso, el código de conducta de la organización prevé la participación de empleados, de los principales grupos de interés en su revisión y está sometido a control y auditoría periódicos. La responsabilidad de esas acciones está formalmente a cargo de un equipo multidisciplinario. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de responsabilidad social empresarial relacionados con su entorno específico.
- 4 La organización posee un código de conducta en el(los) idioma(s) local(es) y adaptado al contexto local, y tiene programa de orientación y entrenamiento para los empleados de todos los niveles jerárquicos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes / comportamiento de las personas. Tales acciones están formalmente a cargo de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y explicita aspectos de responsabilidad social empresarial relacionados con su entorno específico.
- 3 Los valores y principios de la organización existen en documento formal, que cuenta con proceso de difusión sistemático enfocado en el público interno bajo la responsabilidad de una persona o área responsable. La misión y visión están orientadas al área económica, de mercado y algunos aspectos de responsabilidad social empresarial.
- 2 Los valores de la organización están formalizados en una carta de principios, pero están poco incorporados a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamiento de las personas. La misión y visión están orientadas al área económica y de mercado.
- 1 No han considerado compromisos de carácter social y/o declaraciones que hagan referencia a aspectos de orden social.

5. Gobierno Corporativo



5.1 Respeto a disposiciones y prácticas de gobierno de la entidad

La entidad cuenta con el Código de Buen Gobierno Corporativo, que segrega claramente las funciones de los órganos de gobierno para evitar sobreposiciones o injerencias, también tiene el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y el Código de Ética.

Participación y Composición

Como todas las cooperativas cuenta con una cualidad democrática gobierno, mediante la elección de los directivos por un socio un voto en las asambleas anuales. Desde el punto de vista de la participación social, las cooperativas presentan las mejores condiciones dentro del sistema financiero, porque el valor del voto de los asociados no está en función del monto de dinero aportado, sino que privilegia el principio de una persona un voto.

Para la gestión 2018 la cooperativa cuenta con un total de 14.844 socias mujeres y 14.023 socios hombres lo que representó una disminución de su masa societaria respecto del año 2017 del 12%. Los asistentes a la asamblea alcanzaron a un total de 2.720 socios.

El consejo de administración está orientado a funciones de gestión estratégica y cuenta con la alta gerencia para la ejecución de planes; como órgano de control independiente está el consejo de vigilancia, el cual cuenta con el apoyo directo de la unidad de auditoría.

El Consejo de Administración está constituido por siete miembros cuatro abogados de los cuales uno es el Presidente, una contadora que es la vicepresidente, y un licenciado en matemáticas. Cuentan con un promedio de 3 años de experiencia en el sector (el mayor 6 años y el menor 1 año). El presidente del Consejo de Vigilancia puede asistir a todas las reuniones del Consejo de Administración con voz y sin voto.

El Consejo de Vigilancia está constituido por cinco miembros, dos Administradores de Empresas de los que una está a cargo de la presidencia, un doctor como Secretario, una Contadora como primera Suplente, una Profesora como segunda Suplente. Cuentan con un promedio de 3 años de experiencia en el sector (el mayor 6 años y el menor 2 años).

La Alta Gerencia es profesional y cuenta la Gerencia General con un Auditor Financiero, dos contadores públicos en las Subgerencias de Administración y Finanzas y en la Subgerencia de Productos y Servicios, un Economista como ejecutivo de Gestión Integral de Riesgo; en la Asesoría Legal una abogada. En conjunto tienen un promedio de 18 años de trabajo profesional y 3 años en cargos del sector financiero. Se reúnen para evaluar avances y cumplimiento de planes mensualmente en el Comité Gerencial, donde los ejecutivos exponen sus observaciones e ideas.

La Gerencia General se ha mantenido estable durante el año. En la estructura organizativa cuentan con un Comité de RSE y un encargado de la Unidad de Marketing y RSE, dependiente de la Subgerencia de Productos y Servicios. Adicionalmente conforme a norma la entidad cuenta con los siguientes comités:

- Comité de Ética para Directores
- Comité de Ética para Funcionarios
- Comité de Tecnología de la información
- Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de ganancias ilícitas financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Comité de Seguridad Física
- Comité Mixto y Seguridad Ocupacional

Como se anotó antes, habiéndose definido por ley la institución del Tribunal de Honor, es recomendable que éste se encargue de resolver aspectos sobre dilemas y conflictos éticos.

El Comité Electoral es el que vela por el voto del socio bajo el funcionamiento del sistema democrático, debiendo monitorear el proceso y emitir informe con los resultados anualmente.

Los consejeros participaron en un “Taller sobre Funciones y Responsabilidades de los Órganos de Gobierno en las Cooperativas de Ahorro y Crédito” y en los cursos de capacitación para socios y público en general han dispuesto su participación libre en función de su agenda de actividades.

El 2018 se impartieron siete módulos de capacitación, sobre cooperativismo, Prevención LGIFTDP, gestión financiera, RSE y Función Social, Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos. Para los socios y usuarios se impartieron temas relacionados con Billetes Falsos, derechos y obligaciones del consumidor financiero, el funcionamiento del sistema financiero y otros de educación financiera.

Es recomendable que, además de capacitarse en temas de funcionamiento interno y de regulación, se consideren temas relacionados con mercadeo de productos y servicios financieros, también sobre medio ambiente.

Transparencia

Como cada año la entidad publica sus estados financieros en medios de prensa, también los distribuye en la memoria anual a sus asociados, esta información incluye el dictamen del Auditor Externo con su opinión independiente, la memoria también se publica en la página web de la

entidad donde además presentan sus ofertas de productos y servicios, incluyendo boletines de formación en RSE.

En forma anual en la Asamblea General de socios efectúan la rendición de cuentas, allí se exponen los resultados de la gestión que terminó y solicitan la respectiva aprobación.

Por otra parte, efectúa reportes de información oficial a la autoridad del sector, dicha información periódicamente se publica a través de medios informáticos en la página web de la ASFI. Cuando se tienen visitas de inspección de la ASFI, también reciben los informes de la ASFI cuyas observaciones ameritan un plan de trabajo. Regularmente reciben comunicaciones normativas y regulatorias por las labores de análisis de gabinete del ente supervisor. Debido al problema originado por el delito de apropiación cometido por un funcionario en la agencia de Sacaba, la ASFI visitó a la entidad y emitió las recomendaciones y medidas pertinentes.

La entidad ha elaborado el informe de gobierno corporativo conforme al contenido requerido por norma, hace conocer que cuentan con las políticas definidas por norma, concluyendo que no se han observado incumplimientos a disposiciones a la norma de gobernabilidad y/o generado conflictos de intereses. El informe no fue incluido en la memoria.

En general los órganos de gobierno cuentan con la información y espacios necesarios para su adecuado desenvolvimiento y toma de decisiones.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a disposiciones y prácticas de buen gobierno corporativo el siguiente nivel:

5	Además de lo expuesto en las etapas anteriores, la alta administración (consejos y alta gerencia) incorpora criterios de orden socio ambiental en la definición y gestión del negocio y tiene como norma oír, evaluar y considerar las preocupaciones, críticas y sugerencias de las partes interesadas en asuntos que las involucren, siguiendo una línea democrática desde la elección de sus autoridades.
4	Además de eso, tiene políticas explícitas para promover el tratamiento adecuado al derecho de voto y tratamiento justo y equitativo a los socios, bajo un sistema democrático, con resultados monitoreados y evaluados periódicamente.
3	El consejo de administración o consultivo (o estructura similar) tiene compromisos, políticas explícitas (sg. ASFI) y mecanismos formales que aseguran la integridad de los informes financieros, priorizando la transparencia en los estados de cuentas y otras informaciones.
2	Además de actuar de acuerdo con la legislación vigente, tiene un consejo de administración o consultivo (o estructura similar) y los estados financieros son auditados por auditoría externa independiente.
1	No se tratan aspectos de gobernabilidad, aunque se presenten conflictos en la entidad.

5.2 Diálogo e Involucramiento con los Grupos de Interés (Stakeholders)

Se mantienen vigentes las Políticas de RSE y su reglamento desde su actualización en 2016. La entidad tiene identificados y priorizados a los grupos de interés siguientes: funcionarios, socios, clientes, comunidad y gobierno.

Es importante remarcar que incluyan como un grupo de interés a la competencia debido a que en el mercado que atiende se hallan competidores que no son solo cooperativas y consecuentemente debe formular acciones de mercadeo que le permitan mejores ventajas en la ciudad de Cochabamba y las cinco áreas rurales donde opera. Conforme al Código de Ética el accionar de la Cooperativa en el mercado se basa en prácticas leales.

A nivel gremial están afiliadas a la CONCOBOL (Central de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas de Bolivia). También se mantienen como miembros de la ATC (Asociación Técnica de Cooperativas) como organismo técnico.

El relacionamiento con los clientes y usuarios se efectúa a través de la plataforma de atención al cliente o en el curso de las operaciones de captación, de colocación y de servicios financieros. También tienen acercamiento a los mismos en ferias y eventos festivos en las respectivas zonas rurales donde está ubicada la entidad con sus agencias. Distribuyen boletines y panfletos con información comercial y consejos de cuidado del medio ambiente, asimismo artículos merchandising. En la página web se encuentran documentos formales como el estatuto, los estados financieros, boletines (se recomienda revisar la redacción de la misión y visión de la página web) además de los temas comerciales sobre productos y servicios que oferta la entidad.

Por norma cuentan con el mecanismo “Punto de Reclamo”, a través del que responden a las quejas de los consumidores financieros, formulario que también se halla a disposición en su página web junto a una relación de preguntas frecuentes y conexión a su centro de llamadas. Durante la gestión 2018 no se han generado reclamos relacionados con la oferta o calidad de los servicios que no hayan sido resueltos.

El relacionamiento con las autoridades se concentra principalmente con la ASFI que es la principal autoridad de supervisión del sistema financiero. Instancia a la cual reporta en forma continua y con frecuencias preestablecidas requerida por normativa, esta información sirve para el seguimiento de la ASFI desde gabinete y reciben las instrucciones que deben aplicar para mejorar las falencias observadas o emergentes de las inspecciones que realiza la autoridad. La cooperativa participa activamente en las ferias de educación financiera promocionadas por la ASFI.

Las relaciones con otras autoridades (BCB, UIF, Impuestos Internos, Patentes a la Alcaldía, etc.) han sido normales excepto para el caso del Ministerio de Trabajo, que recibieron una multa menor por entrega de planillas con rezago. Se mantiene desde la gestión 2016 el trámite ante autoridades judiciales, referido al pago de una cuota adicional de regulación que debieran pagar los socios con destino a la AFSCOOP.

Respecto al personal, consideran que una vez que se efectuaron los ajustes salariales y se dieron algunos retiros en la gestión pasada, en la presente gestión hay una mejoría del clima organizacional siendo necesario afianzar la confianza y el trabajo en equipo para mejorar la

productividad. Debe destacarse que la entidad cuenta con personal que habla quechua, aspecto que es de especial relevancia para atender a sus clientes en áreas rurales.

Con los proveedores, la entidad señala en el Código de Ética que promueve la relación transparente y objetiva evitando cualquier tipo de conflicto de intereses, no recibiendo ni manteniendo directa o indirectamente influencias de los proveedores.

Conforme a las entrevistas realizadas no se tienen problemas con los proveedores y se cumplen los términos de los contratos de manera regular. Todas las compras han sido realizadas a empresas nacionales legalmente establecidas conforme a su normativa interna. Cuentan con un número de siete a diez proveedores de productos de uso rutinario, todos son nacionales habiendo reducido el nivel de compras de Bs162mil en 2017 a Bs113mil en 2018.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a diálogo e Involucramiento con los Grupos de Interés el siguiente nivel:

5	Por medio de utilización de herramientas y políticas específicas, dialoga e involucra a los grupos de interés en forma estructurada en reflexiones previas sobre sus actividades, procesos y acciones para prever, minimizar o eliminar los impactos socio ambientales negativos que podrá ocasionar la organización. Además de eso, una tercera parte audita el proceso de diálogo y compromiso.
4	Además de priorizar el involucramiento y el diálogo constante con sus grupos de interés, adopta una estrategia de gestión de la información y conocimiento para “interiorizar los impactos socio ambientales” negativos ocasionados por sus actividades como base para la redefinición de políticas, procesos de gestión o producción.
3	Conoce los dilemas específicos y atributos relacionados a todos los grupos de interés por medio de mapeo periódico y establece mecanismos de diálogo e involucramiento de los grupos de interés para remediar impactos socio ambientales ocasionados por sus actividades por medio de equipos preparados para adoptar planes de contingencia necesarios.
2	Está consciente de la importancia del diálogo y del compromiso de los grupos de interés para el éxito del negocio y conoce los dilemas específicos y atributos de sus grupos de interés (empleados, clientes y consumidores, accionistas o inversionistas), aún no estableció canales formales de diálogo para mantener esas relaciones.
1	No se han tratado estos asuntos de manera que se formalicen conforme a normativa de la ASFI.

5.3 Informes y gestión del Control Interno

Cuentan con un Comité de RSE, cuya presidencia es una directora del Consejo de Administración, en la estructura organizativa cuentan con un encargado de Mercadeo y RSE dependiente de la Subgerencia de Productos y Servicios y esta a su vez de la Gerencia General.

De acuerdo con los requerimientos normativos planteados por la ASFI, la cooperativa aplica los indicadores sociales definidos por norma en los anexos de la norma de RSE y está elaborando el informe de Balance Social para la remisión hasta el fin de junio de la gestión 2019.

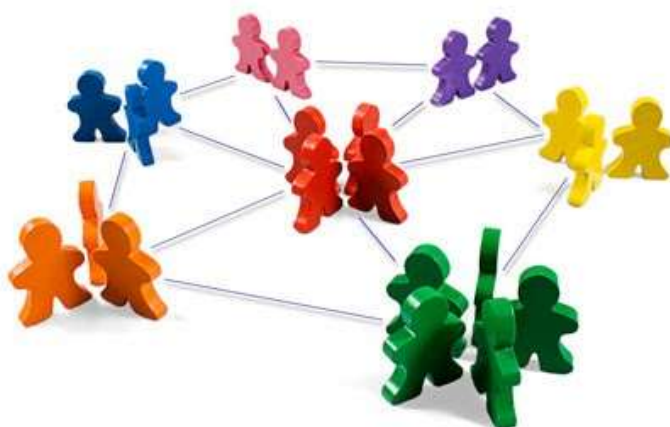
Se recomienda que los indicadores citados en la normativa sean incluidos como parte del Sistema de Información Gerencial en los reportes de las áreas pertinentes para un seguimiento periódico en las reuniones de monitoreo de los consejos y de la alta gerencia.

Anualmente reciben un informe de calificación de Desempeño RSE, para la gestión 2017 se tiene el efectuado por AnálisisReal Latinoamérica S.R.L. que presenta una calificación de 3,2 sobre 5 con tendencia a mejorar.

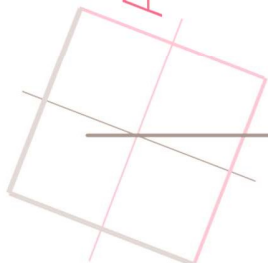
El Consejo de Administración y el Comité de RSE tomaron conocimiento del informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2017, debido al cambio de directivos y de personal no se efectuó el debido seguimiento a las recomendaciones para mejorar desempeño.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Informes y gestión del Control Interno el siguiente nivel:

- 5 Se planifica con base en los indicadores/datos/informaciones de desempeño de los aspectos relacionados con los aspectos sociales; la información es compartida con las partes interesadas, con el fin de que las mismas sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles y se alimente con dicha información actualizada el balance social de la empresa. Estas actividades son objeto de auditorías anuales dentro el plan de la unidad respectiva.
- 4 Cuenta con indicadores/datos/informaciones de desempeño para monitoreo de los aspectos relacionados con los aspectos sociales, los que son utilizados en la toma de decisiones para el mejoramiento de las relaciones con los distintos grupos de interés. Estas actividades son objeto de auditorías a requerimiento del Consejo de Vigilancia dentro el plan de la unidad respectiva.
- 3 A lo anterior se adiciona que se han efectuado reportes iniciales con la información disponible en la entidad. No se realizan ejercicios de auditoría a las actividades RSE.
- 2 Está consciente de la importancia de incorporar indicadores/datos/informaciones de desempeño para monitoreo de lo relacionado con los aspectos sociales, con el fin de que las mismas sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles para sus partes interesadas. No se realizan ejercicios de auditoría a las actividades RSE.
- 1 No se han tratado asuntos relacionados con la necesidad de hacer seguimiento y control de metas de orden social. No se realizan ejercicios de auditoría a las actividades RSE.



Responsabilidad Social con Grupos de Interés Y respeto a los DDHH y Medio Ambiente



6. Empleados



La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Quillacollo RL., cuenta con Políticas para la gestión de recursos humanos formalizadas, tiene Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética y de conflicto de interés, Código de Conducta, Manual de Funciones y Responsabilidades, Planilla presupuestaria de puestos de trabajo, Manual de Administración de Recursos Humanos, Reglamento General de Honores Distinciones e Incentivos, Reglamento Interno de trato preferencial a personas adultas mayores, entre otros, toda estas políticas incluyen valores organizacionales y estándares de conducta profesional que se espera de todo el personal con los grupos de interés.

A partir de estas políticas se establecen el marco de relacionamiento entre los trabajadores y la Cooperativa y el marco en el que se desarrollan los procesos de reclutamiento, selección, compensación y desarrollo de los trabajadores. Por su parte, el Código de Buen Gobierno Corporativo, entre otras, hace referencia a principios y valores esperados del personal. El Código de Ética y Conflicto de Interés tiene por objeto establecer los valores, principios y normas éticas que los directivos y funcionarios de la Cooperativa deben reconocer, cumplir, respetar y hacer respetar en el desarrollo de sus funciones.

6.1 Respeto y Participación con el Personal

Dentro de la Cooperativa no hay ningún tipo de asociación de trabajadores. Si bien en la práctica no se cuenta con alguna asociación de trabajadores, en el Reglamento Interno de trabajo se establece el derecho que tienen los trabajadores de agruparse para fines culturales y deportivos, siempre que las mismas no interfieran en el normal desenvolvimiento de su trabajo.

Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, de acuerdo a la información relevada en las entrevistas, durante el 2018 se realizaron actividades de confraternización por el aniversario de la Cooperativa, por el día del trabajador, y por las fiestas de fin de año.

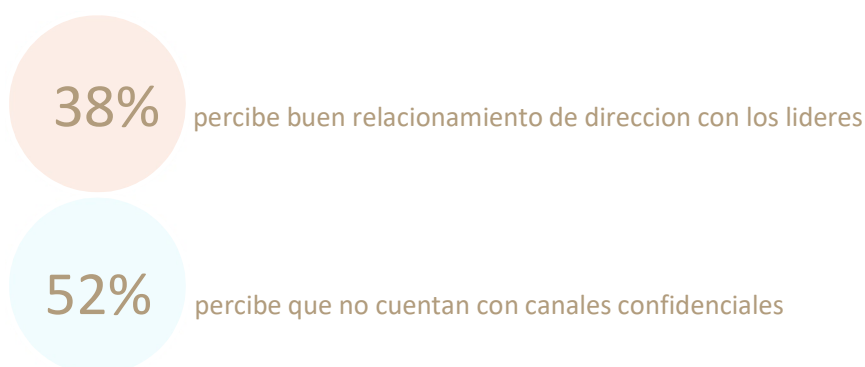
Por otra parte, como se mencionó más arriba en la elaboración y monitoreo de la Planificación Estratégica se involucra la participación de las distintas áreas de la institución. Se divulga, mediante talleres, correo y comunicaciones internas.

Se realizan reuniones de monitoreo mensuales entre directores y funcionarios, en estas reuniones no se intercambia mucho acerca de valores y otros criterios con los funcionarios.

El Código de Ética y conflicto de intereses, establece el procedimiento para la formulación de denuncias por violación al código y medidas de protección al denunciante. Para ello se cuenta con el Comité de Ética, que entre sus funciones está, recibir y canalizar las denuncias que se formulen por actos que infrinjan el Código de Ética, implementando los mecanismos de protección a los denunciantes, cuando se trate de directivos o funcionarios de la Cooperativa.

La Cooperativa tiene un Boletín mensual para informar a todos los funcionarios sobre temas diversos y novedades dentro de la Cooperativa.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, el 38% del personal encuestado percibe que la Dirección mantiene un buen relacionamiento y un diálogo transparente con los líderes de área (2017: 14%). El 45% percibe que esta relación es parcial y el 10% que no existe, 7% no responde.



En la encuesta realizada al personal, se observa que el 52% de los trabajadores perciben que NO cuentan con canales de comunicación confidenciales para hacer conocer hechos que podrían afectar la dignidad de los funcionarios (2017:58%). El 28% consideran que esto es parcial, y el 20% consideran que si cuentan con los canales.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a respeto y participación del personal el siguiente nivel:

- 5 Tiene un canal de comunicación consolidado con los sindicatos u otras asociaciones de empleados, informándolos y proveyéndoles datos financieros y relativos a objetivos estratégicos, que afecten a los trabajadores, para subsidiar las discusiones. Los representantes de los empleados participan activamente en los comités de gestión o en las decisiones estratégicas y tienen comunicación regular con los miembros del gobierno corporativo.

-
- 4 Provee informaciones sobre las condiciones de trabajo, y se reúne periódicamente con los sindicatos u otras asociaciones de empleados para oír sugerencias y negociar reivindicaciones. Tiene un proceso estructurado de discusión y análisis de las informaciones económico-financieras con sus empleados, con el objetivo de prepararlos para que ayuden al comité de gestión o en las decisiones estratégicas, presentando informaciones importantes para la gestión de riesgos y oportunidades.
 - 3 No ejerce presión y ofrece libertad para la actuación de los sindicatos u otras asociaciones de empleados en el sitio de trabajo. Pone a disposición de los empleados informaciones económico-financieras. Cuenta con mecanismos para recibir posturas, preocupaciones, sugerencias y críticas de los funcionarios.
 - 2 No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados. Pone a disposición informaciones sobre la empresa (historial, misión, visión, políticas, organigrama, mercados, principales aliados, clientes etc.) y capacita (en la admisión, en programas de integración, entrenamiento sobre nuevos productos y servicios, seminarios y conferencias sobre nuevas políticas y estrategias etc.) a los empleados para que puedan comprenderlas y analizarlas.
 - 1 No ejerce presión sobre los empleados involucrados en actividades sindicales u otras asociaciones de empleados ni comparte información de la entidad con los empleados
-

6.2 Respeto al Individuo

6.2.1 Valoración de la Diversidad

CQC, incluye la prohibición a cualquier tipo de discriminación en sus políticas. Dentro de sus principios reconoce la obligación ética de la entidad de respetar las diferencias y la dignidad de las personas.

El Reglamento Interno de Personal establece el Principio de no discriminación, que se refiere a la exclusión de diferenciaciones que colocan a un trabajador en una situación inferior o desfavorable respecto de otros trabajadores. Por otra parte, entre los derechos del trabajador está el derecho a no ser discriminado.

De acuerdo con la encuesta realizada al personal de la Cooperativa el 67% responde que no se observaron actos de personas que sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc. (2017:60%). El 15% responde que, si se observaron y el 13% parcialmente, 5% no responde.

La contratación de personal se basa en la calificación de competencia, sin discriminación de raza, religión, sexo e ideología. De acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo, entre otras se garantiza la igualdad de oportunidades a los postulantes a los puestos de trabajo, evitando cualquier tipo de discriminación en razón de género, raza edad o religión o cualquier otra condición que contravenga a los derechos humanos y a los derechos del trabajo.

En cuanto a la prohibición al acoso sexual, el Reglamento Interno de Personal, tiene un acápite específico relacionado al acoso sexual, discriminación y racismo. Por tanto, la Cooperativa, en sus políticas hace referencia explícita al acoso sexual y no al acoso moral, ideológico y de cualquier otro tipo.

CQC promueve un ambiente inclusivo y de no discriminación, y a través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios y al acoso sexual.

De acuerdo con la información proporcionada por la Cooperativa, el 30,8% del personal de la Cooperativa es mujer y el 69,2% hombre. Por otra parte, las horas promedio semanales trabajadas al año por hombres son de 48 y mujeres son de 40 horas, esto en línea con lo establecido en la Ley General de Trabajo. Todos los trabajadores de la cooperativa son permanentes y cuentan con beneficios sociales. En la Cooperativa no trabajan menores de edad.

Cooperativa QUILLACOLLO

	2017	2018
Total de personal	64	65
Total de personal permanente	64	65
Total de personal a contrato	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	16	30
Bajas personal en el período	11	29
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	40,0	40,0
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	48,0	48,0
Total menores de edad Trabajadores	0	0
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	64	65
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	34	20
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	ND	ND
Tasa de Rotación de Personal anual	ND	ND
Mujeres	ND	ND
Hombres	ND	ND
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño		
Mujeres	72,2	7128,0%
Hombres	72,8	75

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOLLO

La Cooperativa no cuenta con un programa específico de contratación de personas con discapacidad, sin embargo, promueve el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad. De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2018 no trabajaron personas con capacidades diferentes.

De lo anterior se concluye que la Cooperativa promueve un ambiente de no discriminación, y a través de sus políticas se declara contraria a comportamientos discriminatorios y cualquier tipo de acoso.

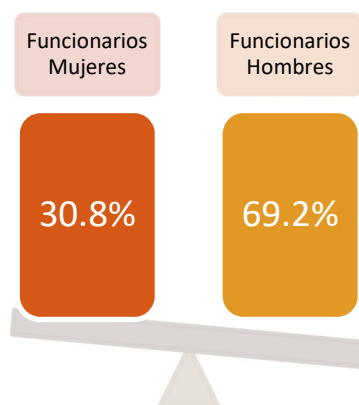
De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Valoración de la Diversidad el siguiente nivel:

⁵ Extiende esas acciones a toda la cadena productiva y participa en foros de valoración de segmentos en desventaja.

4	Realiza entrenamiento específico sobre el tema y utiliza indicadores para identificar áreas problemáticas y establecer estrategias de reclutamiento y promoción.
3	Promueve la diversidad por medio de normas escritas que prohíben prácticas discriminatorias negativas, regulando los procesos de selección, admisión y promoción y movilidad interna, orientando sobre el encaminamiento de posibles denuncias.
2	Cumple la legislación relacionada a la discriminación y se declara contra comportamientos discriminatorios que no promuevan igualdad de oportunidades en el ambiente interno y en la relación con sus clientes, proveedores y comunidad de entorno.
1	No considera la discriminación del personal como relevante.

6.2.2 Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género

La Cooperativa promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género a nivel de toda la institución. El Código de Ética promueve el trato igualitario y sin ningún tipo de discriminación a todo nivel. La composición del personal, en general está equilibrada.



Respecto al régimen laboral de mujeres, en el Reglamento Interno de personal, tienen un artículo relacionado a la inmovilidad laboral de la mujer embarazada, que establece que toda mujer embarazada tiene derecho a la inmovilidad laboral, hasta un año después del nacimiento del hijo. Asimismo, después de haber dado a luz gozará de flexibilidad en el horario de trabajo de 1 hora diaria como derecho para la lactancia. Adicionalmente, establece un artículo relacionado con la Protección a la Mujer contra el acoso sexual. El cumplimiento de esta política se observa en la práctica en los distintos niveles de la Cooperativa.

Respecto a la conformación del Directorio de la Cooperativa, el Consejo de Vigilancia está conformado por tres socios, de los cuales una es mujer (Vicepresidenta) y dos hombres; en cuanto al Consejo de Administración está conformado por siete socios, 1 hombre y 3 mujeres (Vicepresidente, Secretaria, y primer Vocal).

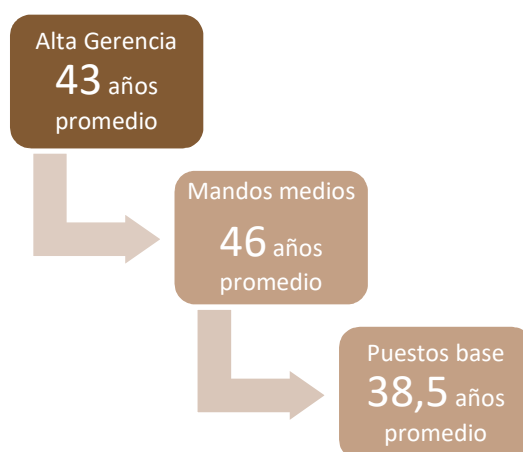
En cuanto al personal de la Cooperativa, la distribución por sexo se muestra en los siguientes cuadros, donde se evidencia que en general hay una participación equilibrada de hombres y mujeres, el 2017 a nivel de la Gerencia se observa 3 hombres y 3 mujeres, en mandos medios 2 hombres y 5 mujeres, y a niveles operativos 26 son mujeres y 25 hombres. El año 2018, se observa una situación muy parecida, a nivel de la Gerencia hay 2 mujeres y 3 hombres, en mandos medios 3 hombres y 3 mujeres y en niveles operativos 15 mujeres y 39 hombres.

CQC: Cuadro de Personal

2017	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	4	4		
Alta Gerencia	3	3	33	48
Mandos medios	2	5	31	55
Niveles Operativos	25	26	23	55
2018	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	4	4		
Alta Gerencia	3	2	37	49
Mandos medios	3	3	36	56
Niveles Operativos	39	15	21	56

Fuente: Información proporcionada por CQC.

El 2018, la media de la edad para personal de la Alta Gerencia es de 43 años, para mandos medios 46 años y para puestos de base 38,5 años.



De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2018, hubo 1 trabajador hombre promocionados. En cuanto a trabajadores desvinculados de 29, 12 son mujeres y 17 hombres. De los 30 trabajadores contratados, 25 son hombres y 5 mujeres.

CQC, no define metas de contratación, entrenamiento y movilidad interna (horizontal y vertical) para la promoción de la equidad de género en los niveles jerárquicos de todas las áreas. La Cooperativa no realiza campañas internas de concientización para mejorar la comprensión sobre la importancia de la valoración de la mujer. Sin embargo, en la práctica se observa que promueve un equilibrio de género.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Compromiso con la promoción de la equidad de género el siguiente nivel:

- | | |
|---|--|
| 5 | Además de mantener programas de desarrollo profesional, coaching y/o mentoring específicos para mujeres con el afán de estimular la formación de liderazgos femeninos en la empresa, se esfuerza para que la actitud de promover la equidad de género se replique en toda su cadena productiva e invierte en programas de valoración de la mujer. |
| 4 | Asume un compromiso público de promover la equidad de género, expresada por políticas formales de gestión de las personas que garanticen oportunidades iguales para mujeres y hombres en los procesos de admisión, promoción y movilidad interna. Realiza acciones afirmativas para garantizar oportunidades iguales de carrera y crecimiento de mujeres y hombres que trabajan en la empresa. |
| 3 | Realiza sondeo interno periódico para evaluar sus procesos, políticas, necesidades, situaciones o áreas críticas en relación a la equidad de género. Utiliza esa información para subsidiar la planificación de acciones afirmativas y reforzar las campañas de concienciación etc. |
| 2 | Sigue la legislación del país que prohíbe la discriminación en el mundo laboral y asume internamente una postura contraria a cualquier tipo de prejuicio respecto a todos los grupos de interés. |
| 1 | No considera relevante la equidad de género dentro de la entidad. |

6.3 Trabajo Decente

6.3.1 Política de Remuneración, beneficios y carrera

En CQC todos los trabajadores tienen un contrato formal con la Cooperativa. La entidad cumple con todos los beneficios legales que corresponden a los empleados y otorga, como parte de su imagen corporativa, uniformes a los empleados.

La escala salarial se define por categorías y niveles. De acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo las remuneraciones, beneficios y otros bonos se sujetan a la estructura salarial empresarial de la Cooperativa. El haber básico en ningún caso podrá ser inferior al salario mínimo nacional.

La política de remuneración de la Cooperativa, está alineada a la estrategia del negocio y a la normativa legal vigente, y se constituye en un elemento fundamental para la generación de valor

y la retención del talento. Las remuneraciones tienen directa relación con las funciones que cada colaborador realiza en la institución y sus niveles de responsabilidad.

En la gestión 2018 se ejecutó la reestructuración salarial al 100% de los cargos que forman parte de la estructura orgánica de la Institución. Desde el mes de octubre de 2018 se aplica la política de bonificaciones por resultados a los funcionarios que forman parte de la institución. En ese sentido, el salario está compuesto por el Salario Básico y el Bono al cumplimiento de metas aprobadas en el Plan Empresarial.

La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Cooperativa respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 3,06. La relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) es de -0,01. El haber básico promedio pagado por la Cooperativa "Quillacollo" al 31 de diciembre de 2018 alcanza a Bs. 2.900 que corresponde a 1,41 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Respecto a la relación entre el salario mínimo percibido por hombres y el salario mínimo percibido por mujeres, a nivel de Alta Gerencia es 1, a nivel de mandos medios es 1,3 y a nivel de mandos operativos es 0,9.

Adicionalmente, se tiene la prima anual, en caso que la Cooperativa logre excedentes.

Considerando que las entidades de intermediación financiera tienen normado crear productos o servicios de calidad para los respectivos segmentos que atienden, se hace necesario fomentar a los colaboradores con incentivos que les motive a innovar en sus respectivas áreas de trabajo dentro de la entidad.

Dentro de la Cooperativa se promueve la participación de los funcionarios en algunas decisiones y se tiene planes de incentivos establecidos en el Reglamento de Honores, Distinciones e Incentivos, que tiene por objeto normar el tratamiento de los honores, distinciones e incentivos para socios, Directores, ejecutivos, y funcionarios que se destaquen en sus actividades y funciones y también en su relacionamiento con los socios y clientes. Por otra parte, se dan permisos de compensación por la participación en actividades en ferias.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, el 25% (2017:28%) percibe que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 37% percibe que es parcial y solamente el 38% percibe que si se dan reconocimientos.

CQC, no realiza encuestas formales de satisfacción al personal, para evaluar el clima laboral, que consideren aspectos como ambiente físico, relaciones laborales, remuneración, relación con la institución y con su trabajo. De acuerdo a las entrevistas, se percibe que el clima laboral ha mejorado respecto a la gestión anterior, se percibe que hay una mejor comunicación entre funcionarios.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal el 45% percibe que se promueve un adecuado clima laboral y de relación armónica dentro de la Cooperativa.

Respecto a las comunicaciones internas entregadas al personal, a diferencia del 2017, todas son casos de llamadas de atención a funcionarios, durante el 2018 no se entregaron comunicaciones

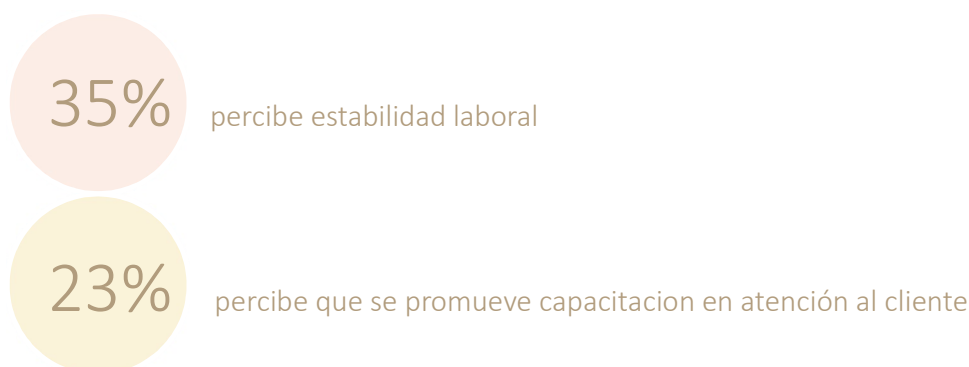
internas de felicitación por el buen desempeño. De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2018, a nivel de la Alta Gerencia no se entregaron llamadas de atención ni felicitaciones, a nivel de Mandos Medios, se entregaron 16 llamadas de atención, y a Nivel Operativo se entregaron 84 comunicaciones internas de llamadas de atención.

CQC: Comunicaciones internas entregadas al Personal

	2018			2017		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	0	16	84	0	0	112
Felicitación	0	0	0	4	0	6
Otros: instructivos por diferentes motivos, entrega de manuales,	0	0	0	0	0	0

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa Quillacollo

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la cooperativa, el 35% percibe que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral a sus trabajadores (2017: 14%). El 51% percibe que esto es parcial y el 12% percibe que no ofrece.



Respecto a la capacitación al personal en trato al cliente, en la encuesta que se realizó al personal se observa que solamente el 23% de los empleados encuestados percibe que la cooperativa promueve la capacitación continua a los empleados de atención al público para una relación ética y de respeto a los derechos del cliente financiero, para el 57% esta acción es parcial y para el 20% no la promueve.

De acuerdo al Reglamento de Evaluación de Desempeño, el 2018 se realizaron las Evaluaciones de Desempeño al Personal, entre las conclusiones del informe están: más del 50% disminuyó su calificación, una mínima cantidad de funcionarios logró mantener o mejorar el puntaje de evaluación comparando la gestión anterior. A partir de este informe se detectan necesidades de capacitación.

Respecto al Plan de Capacitación al personal, el 2018 se realizaron las siguientes capacitaciones: atención al cliente con discapacidad, seguros masivos, prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes, Ley 348 y Violencia Intrafamiliar, comunicación asertiva y autoestima, continuidad del negocio y contingencia tecnológica, buenas prácticas para la gestión de seguridad de la información, nuevas tendencias tecnológicas y sus riesgos, conformando un equipo ganador, primeros auxilios, acción y reacción contra incendios, uso de extintores, servicio al clientes.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a política de remuneración, beneficios y carrera el siguiente nivel:

5	Trata a los empleados como socios, además de valorar competencias potenciales por medio de la remuneración y del desarrollo profesional, establece mecanismos para que sus representantes participen en la formulación de políticas de remuneración y prestaciones, desarrollo profesional y movilidad interna.
4	Valora competencias potenciales, estimulando a los empleados por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional y teniendo en cuenta su capacidad futura de crecimiento y desarrollo de carrera con base en las nuevas habilidades.
3	Estimula a los empleados por medio de la remuneración y de la inversión en su desarrollo profesional, según políticas y teniendo en cuenta las habilidades necesarias para su desempeño actual.
2	Respeto y busca superar los pisos salariales firmados con los sindicatos o impuestos por el gobierno.
1	No mejora niveles salariales, excepto si es por disposiciones legales, no considera la capacitación del personal como relevante.

6.3.2 Cuidados de la Salud y Condiciones Laborales

En cuanto a las acciones que toma la Cooperativa para asegurar buenas condiciones de trabajo y buena salud de sus empleados, cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Laboral y cumple con exigencias legales.

Todos los funcionarios a tiempo de su contratación son afiliados a las cajas de salud y se realizan los aportes que las disposiciones legales sociales exigen. Para los casos de embarazo y maternidad, en la cooperativa se da cumplimiento a lo establecido por Ley.

En cuanto acciones para capacitar en seguridad y salud laboral a los trabajadores, durante el 2018 se capacitó en comunicación asertiva y autoestima, conformando un equipo ganador, primeros auxilios, acción y reacción contra incendios, uso de extintores.

Para el 31% de los empleados encuestados la cooperativa capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores (2017: 16%), el 38% parcialmente y el 25% percibe que no. El 6% no responde.

En cuanto a un adecuado balance entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, para el 17% de los encuestados si promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar, 59% considera que no y 34% parcialmente.

Todos los funcionarios a tiempo de su contratación son afiliados a la Caja Nacional de Salud y se realizan los aportes que las disposiciones de legales sociales exigen.

De lo anterior se concluye, que la Cooperativa cumple con las obligaciones legales en cuanto a seguridad y salud laboral.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a Cuidados de la salud y condiciones laborales el siguiente nivel:

5	Además de desarrollar campañas y realizar encuestas, define las metas e indicadores de desempeño relacionados a condiciones de trabajo, salud y seguridad con la participación de los empleados, los incluye en la planificación estratégica y los divulga ampliamente.
4	Desarrolla campañas regulares de concienciación e investiga el nivel de satisfacción de los empleados en relación al tema, evidenciando áreas críticas en forma preventiva.
3	Posee indicadores para monitorear los planes y metas para superar los estándares promedio en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.
2	Cumple las obligaciones legales y tiene planes y metas para alcanzar niveles de bienestar en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector.
1	Se limita al cumplimiento mínimo de las exigencias normativas vigentes.

6.3.3 Compromiso con el Desarrollo Profesional

El personal de CQC recibe capacitación apropiada para sus funciones por lo menos anualmente, según un plan formal de capacitación y un presupuesto específico.

Respecto al Plan de Capacitación al personal, durante el 2018 se realizaron las siguientes capacitaciones: atención al cliente con discapacidad, seguros masivos, prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes, Ley 348 y Violencia Intrafamiliar, comunicación asertiva y autoestima, continuidad del negocio y contingencia tecnológica, buenas prácticas para la gestión de seguridad de la información, nuevas tendencias tecnológicas y sus riesgos, conformando un equipo ganador, primeros auxilios, acción y reacción contra incendios, uso de extintores, servicio al clientes.

Las capacitaciones se cumplen según las necesidades de cada área. Se dan a través de cursos, seminarios y conferencias, con el objetivo principal de mantener actualizado al personal en el que hacer de las actividades financieras de la Cooperativa, con la finalidad de mejorar en forma continua los procesos y por ende la calidad de atención a los socios y clientes.

La capacitación entre otras, busca mejorar la calidad de atención con calidez a todos los socios y usuarios de la cooperativa.

En las reuniones de monitoreo mensuales entre directores y funcionarios se intercambian criterios sobre valores con los funcionarios. Se habla de temas relacionados con valores por los problemas que se tuvo en años anteriores (por ejemplo, el desfalco en la Agencia de Sacaba). Sin embargo, falta sensibilizar y difundir al personal esos temas.

Por otra parte, para el 35% de los trabajadores encuestados el Código de Ética ha sido difundido a todo el personal mediante talleres o reuniones para explicar su contenido.

Para el 25% del personal encuestado, la Cooperativa los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente.

Cooperativa Quillacollo

GASTOS DE PERSONAL	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	651.447	8,1%
Sueldos, salarios y bonos	4.670.832	58,4%
Horas extras	0	0,0%
Asignaciones fallas de caja	0	0,0%
Viáticos	23.265	0,3%
Aguinaldo y primas	1.149.689	14,4%
Compensación vacaciones	167.144	2,1%
Asignaciones familiares	110.000	1,4%
Indemnizaciones por antigüedad	406.548	5,1%
Incentivos	2.058	0,0%
Desahucio	0	0,0%
Personal contratado	0	0,0%
Honorarios a profesionales y técnicos	3.195	0,0%
Otras retribuciones	0	0,0%
Aportes por cargas sociales	765.750	9,6%
Intereses y recargos por cargas sociales	0	0,0%
Refrigerios	44.011	0,6%
Uniformes	0	0,0%
Capacitación	2.035	0,0%
Depreciación y desvalorización de bienes para	0	0,0%
Otros servicios al personal	0	0,0%

Fuente: ASFI

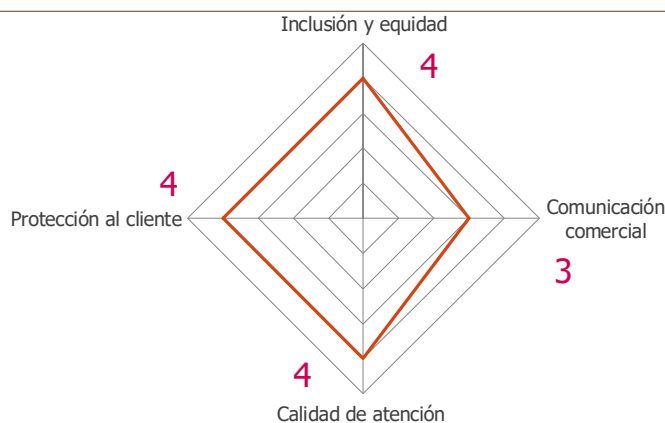
El siguiente cuadro muestra, la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, como se observa la mayor concentración del gasto esta en sueldos y salarios y bonos, que representan el 58,4% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 8,1% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 9,6%.

En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,03%), menor que en la gestión 2017 (0,1%).

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a compromiso con el desarrollo profesional el siguiente nivel:

- 5 Promueve capacitación productiva a todo nivel, conforme a un proceso sistemático de detección de necesidades de mejora en la prestación de servicios, consultando tanto a empleados como a clientes, reflejándose esta capacitación en el incremento del valor para el cliente.
- 4 Promueve la capacitación continua y productiva, con base en la detección de necesidades en el proceso de evaluación de desempeño, desarrollando metodologías apropiadas a los distintos niveles de la organización que fomentan el trabajo de equipo por encima del individual exigiendo niveles de excelencia.
- 3 Mantiene actividades de capacitación productiva y fomenta/premia los esfuerzos particulares del personal por la mejora de sus conocimientos calificados en niveles destacables.
- 2 Promueve actividades de entrenamiento puntuales, con el foco centrado en el desempeño de tareas específicas e individuales, exigiendo niveles de aprobación/participación.
- 1 La capacitación se realiza en cumplimiento a la normativa vigente.

7. Clientes



El objetivo social de la cooperativa consiste en apoyar al desarrollo de las actividades productivas y comerciales del departamento de Cochabamba. En línea con su vocación social, financia principalmente actividades de micro escala y personas, atiende a sectores de bajos y medianos ingresos y tiene presencia en zonas rurales y periurbanas de Cochabamba. Su modelo de negocios está basado en la inclusión y sostenibilidad.

Realiza importantes esfuerzos para abarcar zonas desatendidas. Atienden a pequeños y medianos productores. Tiene como público meta población de ingresos medios y bajos.

CQC, opera en el departamento de Cochabamba al 31 de diciembre de 2018 cuenta con una oficina central, cuatro agencias y un punto de cobranza de COMTECO.

Cuentan con una Política de priorización de cartera al sector productivo, tienen la política y reglamento al sector agropecuario, y con garantías no convencionales (el registro en BDP).

La institución tiene una política de priorización de la cartera al sector productivo, no tienen una política de priorización de cartera a segmentos de bajos ingresos, pero es uno de sus segmentos, no tienen una política de priorización de cartera a segmentos geográficos tradicionalmente desatendidos, sin embargo, en la práctica están en el área rural.

De acuerdo a información de los indicadores de función social se logró cumplir con créditos productivos y a sectores de menores ingresos.

Como se puede ver en el siguiente cuadro, entre el 2017 y el 2018, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa disminuye en 1,97%, las mujeres socias disminuyeron en 2,02% y los hombres en 1,91%. Respecto al número de asociados con operaciones de crédito se observa una disminución de 11,96%.

Cooperativa Quillacollo

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2017	2018
Total de Asociados/as	29.446	28.867
Mujeres Asociadas	15.150	14.844
Varones Asociados	14.296	14.023
Personas Jurídicas Asociados	38	86
Altas Asociados/as	1.279	649
Altas Asociadas Mujeres	665	351
Altas Asociados Varones	975	298
Altas Asociados Personas Jurídicas	6	2
Asociados/as con operaciones de crédito	3.419	3.010
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	20 Bs	20 Bs

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOLLO

7.1 Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

Durante el 2018, se orientaron todos los esfuerzos en la colocación de créditos al sector del Microcrédito Productivo y Microcrédito no productivo.

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2018, el 75,2% de sus operaciones son urbanas y el 24,8% rurales, el 2017 el 73,3% de las operaciones de crédito eran urbanas y el 26,7% rurales. Por tipo de crédito, el 2018 el 73,7% de las operaciones de microcrédito están en el área urbana y el 26,3% en el área rural. En cuanto a los créditos de consumo, el 21,5% está en el área rural y el 78,5% en el área urbana. Respecto a Vivienda 11,9% está en el área rural y 88,1% en el área urbana.

Entre el 2017 y 2018, el número de prestatarios en el área urbana ha disminuye en 12% y en el área rural disminuye en 11,8%. Por tipo de crédito, los prestatarios en microcrédito en el área urbana disminuyen en 11,6% y en el área rural disminuyen en 12,9%; en crédito de consumo en el área urbana disminuyen en 15,4% y en al área rural en 8,2%; en crédito de vivienda en el área urbana aumenta en 14,0%.

CQC Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

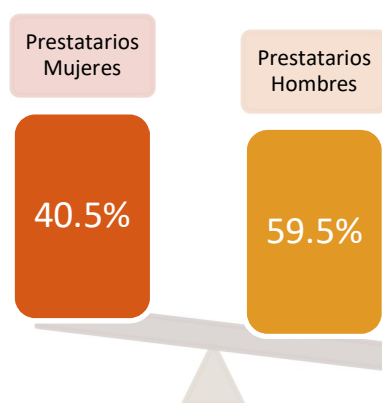
TIPO DE CRÉDITO	2018			2017		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME						
Microcrédito	2.274	1.637	637	2.583	1.852	731
Consumo	667	511	156	774	604	170
Vivienda	69	57	12	62	50	12
Vivienda Social						
TOTAL	3.010	2.205	805	3.419	2.506	913

CQC Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2018			2017		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME						
Microcrédito	100,0	72,0	28,0	100,0	71,7	28,3
Consumo	100,0	76,6	23,4	100,0	78,0	22,0
Vivienda	100,0	82,6	17,4	100,0	80,6	19,4
Vivienda Social						
TOTAL	100,0	73,3	26,7	100,0	73,3	26,7

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOLLO

En cuanto a género se observa que el 2018, de acuerdo a su estrategia de focalización inclusiva, el 59,5% de los prestatarios son hombres y el 40,5% mujeres.



Entre el 2017 y el 2018 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa disminuye en 13,1%, y el número de prestatarios hombres aumenta en un 15,0%.

Por tipo de crédito, se observa un comportamiento similar, en todos los casos los hombres tienen una mayor participación.

Entre el 2017 y el 2018, el número de prestatarios hombres en Microcrédito aumentan en 12,6% y las mujeres disminuyen en 11,2%; en consumo los hombres aumentan en 25,1% y las mujeres disminuyen en 20%; en crédito de vivienda los hombres disminuyen en 5,7% y las mujeres aumentan en 6,1%.

CQC Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2018			2017		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME						
Microcrédito	2.274	917	1.357	2.583	1.055	1.528
Consumo	667	268	399	774	275	499
Vivienda	69	34	35	62	29	33
Vivienda Social						
TOTAL	3.010	1.219	1.791	3.419	1.359	2.060

CQC Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2018			2017		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME						
Microcrédito	100,0	40,3	59,7	100,0	40,8	59,2
Consumo	100,0	40,2	59,8	100,0	35,5	64,5
Vivienda	100,0	49,3	50,7	100,0	46,8	53,2
Vivienda Social						
TOTAL	100,0	40,5	59,5	100,0	39,7	60,3

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOLLO

CQC, tiene operaciones activas en otorgaciones de créditos a socios de la Cooperativa, con garantías: Hipotecarias, Personales, con Depósitos a Plazo Fijo, Quirografarias, Prendarias y otras.

Diseñó un crédito enfocado al cuidado del medio ambiente: Crédito Vehicular, cuyo objetivo es crear conciencia responsable en los socios para que ni contaminen el medioambiente.

Se firmó el convenio con el Colegio de Odontólogos de la ciudad de Cochabamba con el fin de poder financiar las necesidades crediticias para capital de inversión y capital de operación de estos profesionales.

Las operaciones pasivas que se ofrece son: Cajas de Ahorro, Cajas de Ahorro Voluntario (Socios) y Depósitos a Plazo Fijo.

Los servicios que se ofrece al público en general son los siguientes:

- Servicios cobranza de Luz de la empresa de ELFEC.
- Servicios cobranza Empresas de Telecomunicación COMTECO - VIVA- ENTEL y TIGO.
- Servicios cobranza de Gas Domiciliario YPFB. y agua potable SEMAPA.
- Servicios de Venta de Seguros Masivos Vida.
- Servicio de cobranza de UNIVIDA.

Se han habilitado las ordenes electrónicas de transferencia de fondos (OETF). Se lanzó el 2019 pero todo el trámite se realizó en 2018, al mes se hacen unas 20 transacciones.

En cuanto a las captaciones, durante la Gestión 2018, por género que se observa que el 48% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 52% mujeres. En cajas de ahorro el 48% es de hombres y el 52% de mujeres, en depósitos a plazo el 63% son mujeres y el 37% hombres, en certificados de aportación el 50% son hombres y el 50% mujeres.

CQC Número de personas o depositantes

	2018			2017		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	31.538	16.435	15.103	29.446	15.150	14.296
Depósito a Plazo	1.451	921	530	1.102	700	402
Certificados de Aportación	12.541	6.265	6.276	28.376	14.560	13.816
Otros						
TOTAL	45.530	23.621	21.909	58.924	30.410	28.514

CQC Número de personas o depositantes

%	2018			2017		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
Caja de Ahorro	100	52	48	100	51	49
Depósito a Plazo	100	63	37	100	64	36
Certificados de Aportación	100	50	50	100	51	49
Otros						
TOTAL	100	52	48	100	52	48

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOLLO

En cuanto a las captaciones por área geográfica, el 77% están en el área urbana y el 23% en el área rural.

CQC Número de personas o depositantes

	2018			%		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	31.538	25.758	5.780	100	82	18
Depósito a Plazo	1.451	917	534	100	63	37
Certificados de Aportación	12.541	8.195	4.346	100	65	35
Otros						
TOTAL	45.530	34.870	10.660	100	77	23

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOLLO

A partir del 2017, la Cooperativa hace seguimiento a los indicadores de carácter social requeridos por la norma, mismos que están incluidos en su Planificación Estratégica institucional.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a prácticas de inclusión y equidad con clientes el siguiente nivel:

- 5 La entidad realiza importantes esfuerzos para llegar a grupos vulnerable (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.) y cuenta con un sistema de monitoreo del cumplimiento de sus metas establecidas en su Plan Estratégico.
- 4 La entidad realiza importantes esfuerzos para llegar a grupos vulnerable (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.).
- 3 La entidad realiza esfuerzos para llegar a grupos vulnerable (área rural, grupos de bajos ingresos, Mujeres, etc.)

-
- | | |
|---|---|
| 2 | La entidad procura tener prácticas de inclusión y equidad con clientes. |
|---|---|
-
- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 | Nunca han tratado este asunto antes. |
|---|--------------------------------------|
-

7.2 Política de comunicación comercial

El Código de Ética, establece, entre otras, las normas de relaciones y de trato con los socios y clientes.

La Cooperativa actualiza siempre que sea necesario el material de comunicación destinado a clientes. A través de los materiales de difusión se transmite información referente a todos los beneficios en caja de ahorro, depósitos a plazo fijo, seguros, créditos, plazo de créditos, tasas y montos, así como todos los requisitos para la obtención de créditos. La información de los diferentes servicios y productos que ofrece la Cooperativa está a disposición de los socios en la página Web institucional, así como impresa en las diferentes plataformas de servicio.

Se transmite información sobre productos financieros, tasas, plazos y condiciones de crédito mediante afiches, medios de comunicación, Radio y página Web y Facebook de la Cooperativa. Se realizaron difusiones de los productos y servicios financieros en las distintas radioemisoras difundiendo temas de Educación Financiera, así mismo, se difundió en medios escritos, digitales, audiovisuales y auditivos los productos y servicios financieros con los que cuenta la Cooperativa para comercializar los productos.

Respecto a la información de precios, el tarifario incluye tasas de interés activas y pasivas está expuesto en las agencias y en la página web de la Cooperativa.

No cuenta con una política formal relacionada con la publicidad que evite colocar a los niños, adolescentes, representantes de minorías étnicas, mujeres o cualquier individuo en situación prejuiciosa, denigrante, irrespetuosa o de riesgo.

En sus boletines informativos, entre otras incluye los Principios Cooperativos y aspectos relacionados a la Misión y Visión de la Cooperativa.

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes y socios de la Cooperativa, el 41% conoce cuáles son sus derechos y obligaciones.

En la encuesta también se observa que el 45% de los clientes encuestados conoce las principales características o condiciones de los productos y/o servicios de la Cooperativa, el 37% conoce parcialmente.

De acuerdo a la encuesta a los clientes, para el 68% de los encuestados, el material publicitario (folletería, anuncios, etc.) son claros y entendibles, para el 25% parcialmente entendibles y para el 7% restante no se entienden.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a la política de comunicación comercial el siguiente nivel:

5	Crea una cultura de responsabilidad y transparencia en la comunicación. Promueve la mejora continua de su atención
4	Su comunicación posibilita la creación de valores positivos en la sociedad en defensa del consumidor financiero. Registra las manifestaciones y resuelve rápidamente las demandas con procesos que incluyen la búsqueda de las causas de los problemas para perfeccionar la calidad de los productos y servicios.
3	Tiene una política formal de comunicación alineada con sus valores y principios y de defensa del consumidor financiero. Proporciona fácil acceso del cliente. Registra y comunica internamente sus manifestaciones, resolviendo rápidamente las demandas y lo orienta sobre los procedimientos adoptados.
2	Actúa de acuerdo a la legislación de defensa del consumidor financiero. Focaliza sus estrategias de comunicación en los objetivos relacionados a volumen de ventas y resultados financieros. Posee un servicio de atención básica receptivo, ampliamente divulgado, con el foco centrado en la información y en la solución de demandas individuales.
1	Se restringe al cumplimiento de los requerimientos mínimos de las disposiciones legales y su comunicación tiene un enfoque meramente comercial utilitario.

7.3 Calidad de atención

CQC cuenta con Infraestructura adecuada, el personal está capacitado para brindar la mejor atención posible a todos los socios y clientes y a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a las disposiciones legales normativas vigentes.

A través de sus productos y la adecuación de sus oficinas, la cooperativa facilita el acceso a sus servicios a personas con discapacidad, adultos mayores y otros.

Los funcionarios son periódicamente capacitados para brindar atención con calidad y calidez. Se ha capacitado al personal para que atienda a clientes con lenguaje de señas, atención a los clientes adultos mayores y discapacitados.

Periódicamente se realizan charlas al personal y recomendaciones para una mejor atención al cliente.

Un aspecto a resaltar es que en algunas agencias el personal habla el idioma local (quechua), para poder comunicarse de mejor forma con los socios y clientes.

La Cooperativa cumple con la normativa referida al Punto de Reclamo, que se constituye un importante instrumento de medición de calidad y de mejora en la atención a los Consumidores Financieros.

A través del Punto de Reclamo, la Cooperativa cuenta con información sistematizada de los reclamos recibidos, su respuesta y el tiempo de la respuesta. Con la información registrada en el Punto de Reclamo se elabora un informe. En la página web, también se tiene la opción de ingresar algún reclamo. Cuenta con un responsable en cada una de sus oficinas, es responsable de recibir, registrar, responder y dar seguimiento a todos los reclamos.

Durante el 2018, se recibieron 8 reclamos, 4 más que la gestión anterior. 6 reclamos fueron resueltos en primera instancia. Y 2 fueron resueltos en segunda instancia. Durante el 2018, no se presentaron quejas por discriminación.

La encuesta realizada a los socios muestra que solamente el 45% de los socios sabe cómo realizar una queja o reclamos en la Cooperativa, mientras que el 15% responde que no sabe, y 37% parcialmente.



Respecto a la protección a la privacidad de la información la Cooperativa cuenta con una Política de Seguridad de la Información. Por otra parte, el contrato de personal incluye una cláusula de confidencialidad, a través de la cual se obliga a guardar cautela, privacidad y el Secreto Bancario respecto a todos los documentos, normas e información que la COOPERATIVA le proporcione o le haya proporcionado para llevar a cabo su trabajo. En caso de incumplimiento será sancionado.

Durante el 2018 realizaron un estudio de satisfacción de clientes, para conocer la percepción de los clientes respecto a los servicios que ofrece la Cooperativa.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a calidad de atención el siguiente nivel:

- 5 Promueve la mejora continua en la atención al cliente, priorizando el diálogo y el compromiso con todos los grupos de interés en el proceso.
- 4 Posee procesos que incluyen la búsqueda de las causas de los problemas y la utilización de esa información para perfeccionar la calidad de los productos y servicios
- 3 Proporciona al cliente, fácil acceso al servicio de su interés, registra y comunica internamente sus requerimientos, resolviendo rápida e individualmente los reclamos y las demandas, orientándolos sobre los procedimientos adoptados
- 2 Posee un servicio de atención básica receptivo, ampliamente divulgado, centrado en la información y en la solución de reclamos o quejas individuales
- 1 El servicio de atención es deficiente y genera continuos reprocesos, el número de quejas por fallas en la atención es creciente.

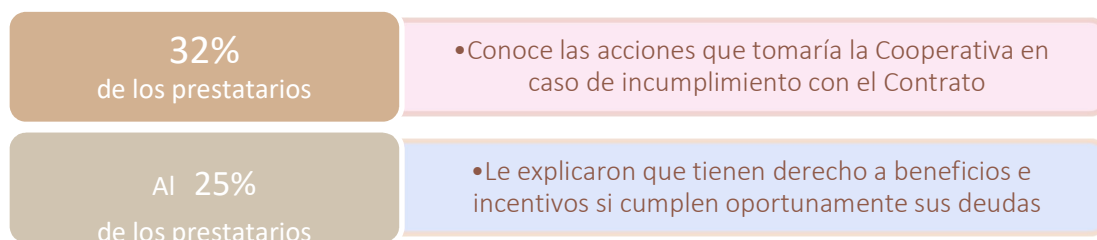
7.4 Protección al cliente

Para prevenir el sobreendeudamiento de los clientes, la Cooperativa cuenta con la Política de Crédito, que define los procedimientos que el personal debe seguir para la otorgación del crédito, la Cooperativa realiza un adecuado análisis de la capacidad de pago de sus clientes antes de aprobar un crédito. Durante el proceso crediticio, se verifica la información del cliente en la CIC de la ASFI y en al menos un Buró de Información esto lo complementa con una evaluación de campo a los clientes. Además, cuenta con políticas y procedimientos para la Gestión de Riesgo de Crédito.

En cuanto a transparencia, la Cooperativa transmite información en forma clara, suficiente, oportuna, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, tiene como premisa brindar información adecuada, oportuna, veraz, clara, comprensible y completa. Además de informar sobre las condiciones financieras de los productos a sus clientes.

De acuerdo a la encuesta realizada a socios solamente el 32% responde que conoce las acciones que tomaría la Cooperativa en caso de incumplimiento con el Contrato.

Por otra parte, solamente el 25% responde que la Cooperativa le explicó que si el cliente cumple oportunamente con el pago de sus obligaciones crediticias tiene derecho a beneficios e incentivos, destinados a mejorar sus condiciones de crédito, menores tasas de interés y/o nuevas operaciones. Es importante que la Cooperativa refuerce estos aspectos con Educación Financiera.



El personal Ejecutivo supervisa el nivel de endeudamiento a través de la Subgerencia de Productos y Servicios que remite mensualmente informes sobre el deterioro de cartera sobre cada operación particular, diferenciando los riesgos para la Cooperativa. Tienen Informes de Deterioro de Cartera (ASFI, INFOCRED).

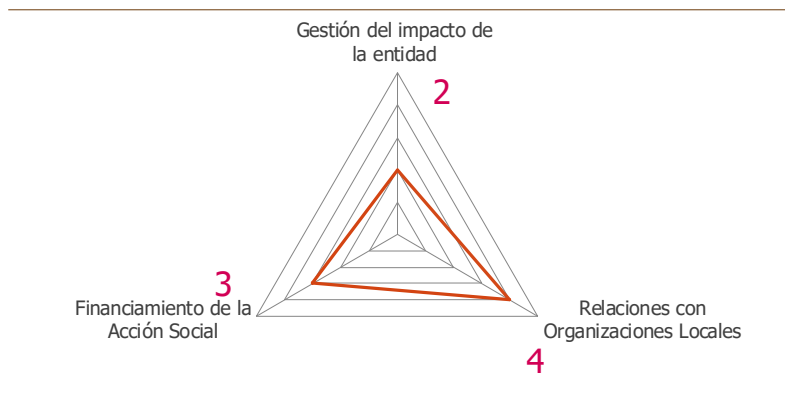
De acuerdo al Plan de Educación Financiera ejecutado, durante el 2018, se dieron capacitaciones a jóvenes estudiantes, profesionales, etc. de la ciudad e Quillacollo, cursos desarrollados en institutos de profesionalización y regimientos militares, entre los cuales están los siguientes: Ten cuidado con los billetes falsos te ayudamos a reconocerlos, Infórmate cuáles son tus derechos obligaciones como consumidor financiero y los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia. Y también cuáles son tus derechos y obligaciones asociados a nuestros productos y servicios financieros que ofrecemos, Tu Guía de educación financiera conoce las características de los servicios que ofrecemos, usos, aplicaciones, beneficios, riesgos, que representan su contratación. Garantías no convencionales, Cómo funciona el sistema financiero nacional y cuál

es el rol y función de ASFI. Servicios financieros complementarios. Se logró un cumplimiento del 107,12%.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a protección al cliente el siguiente nivel:

5	La entidad promueve la mejora continua de la Protección al Cliente y cuenta con un Defensor para atención de los casos en función de los derechos del Consumidor Financiero.
4	La entidad cuenta con Políticas y Procedimientos que incluyen buenas prácticas de Protección al Cliente, más allá de lo establecido por la Normativa vigente.
3	La entidad cuenta con Políticas y procedimientos que incluyen buenas prácticas de Protección al Cliente
2	La entidad cumple mínimamente con la normativa respecto a las buenas prácticas de Protección al Cliente
1	No considera aspectos de protección al cliente dentro de su normativa o declaración de valores.

8. Comunidad



Los medios de acercamiento y apoyo a la comunidad más frecuentes se realizan mediante cursos de educación financiera. El segmento objetivo son principalmente los socios, y se convoca a los jóvenes universitarios y estudiantes de colegios para fomentar la cultura del ahorro.

Por otra parte, participaron y apoyaron actividades sociales en fechas como el día del niño, navidad, día del peatón y la bicicleta; en actividades de salud con la donación de sangre y en un evento de aniversario de una escolita.

En lo relacionado a salud, firmaron acuerdo con colegio de odontólogos para financiar la inversión en consultorios para el desarrollo de sus actividades médicas. Se durante el 2018 se efectuaron créditos.

8.1 Gestión del impacto de la entidad en la comunidad de su área de influencia

La Cooperativa mantiene su compromiso práctico de responsabilidad social especialmente en la oficina central, es recomendable efectúe acciones del mismo tipo también en sus agencias especialmente rurales.

Con la aplicación de los indicadores de función social definidos por normativa tiene un mejor enfoque para el análisis de lo que pretenden lograr como impacto. Con el nuevo responsable operativo de estas actividades, se espera cuenten con las herramientas para poder medir el beneficio que están generando en su área de influencia.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta el siguiente nivel:

- | | |
|---|--|
| 5 | Además de poseer una política formal de relación con la comunidad, mantiene comités permanentes o grupos de trabajo con la participación de liderazgos locales para analizar sus actividades y monitorear sus impactos. |
| 4 | Posee una política formal de anticiparse a demandas de la comunidad e informarla sobre actuales y futuros planes e impactos de sus actividades, e involucra a líderes de la comunidad en la resolución de los problemas. |

3	Conoce sus impactos en la comunidad, posee proceso estructurado para registrar reclamos y promueve acciones para cubrir demandas de orden social o ambiental.
2	Procura tomar medidas reparadoras en respuesta a reclamos y requerimientos de la comunidad.
1	Nunca han tratado este asunto antes.

8.2 Relaciones con organizaciones locales

La entidad está afiliada a la Asociación Técnica de Cooperativas (ATC), asociación en la que realizan reuniones de trabajo y sesiones de capacitación conjunta para mejorar con base en sus experiencias particulares y fortalecer a los consejeros de las distintas cooperativas participantes.

En coordinación con expertos en cocina y manualidades navideñas se llevaron a cabo cursos para los socios a fin de año, los que fueron de mucho éxito al contemplarse expectativas diferentes de los socios.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta el siguiente nivel:

5	Actúa en asociación con entidades locales buscando influenciar políticas públicas, estableciendo alianzas y participando de diversas redes para maximizar su contribución con el desarrollo local.
4	Participa en la elaboración e implantación de proyectos conjuntos con entidades locales, manteniendo asociaciones de largo plazo y capacitando liderazgos involucrados.
3	Apoya a varias entidades con donaciones, financiamiento e implementación de proyectos, divulgando experiencias exitosas
2	Conoce superficialmente sus actividades y responde puntualmente a eventuales pedidos de apoyo.
1	Nunca han tratado este asunto antes.

8.3 Financiamiento de la Acción Social

La Cooperativa por disposición estatutaria que deviene de la Ley General de Cooperativas cuenta con un reglamento de fondo de asistencia y previsión social (5%) y de educación (5%) destinados a esos efectos.

Se mantiene el beneficio que tienen los socios en la provisión de un fondo para financiar los gastos funerarios, denominado Quillacosepelio.

La entidad aún no ha logrado generar planes con fuentes de financiamiento conjunto destinadas a proyectos específicamente sociales.

El personal de la entidad colabora voluntariamente con horas no laborales en actividades de acción social en la comunidad (campaña de limpieza zonal).

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a compromiso con comunidad el siguiente nivel:

5	Además de apoyo material y aporte de competencias, involucra a las organizaciones o liderazgos locales en el diseño y en la implementación de los proyectos sociales, e intercede ante otros organismos, públicos o privados, para concretar
4	Además de apoyo material, posee una política por la cual cede sus competencias técnicas, tecnológicas y gerenciales para fortalecer los proyectos sociales (corporativos o realizados por terceros).
3	Además de donaciones y/o proyectos sociales corporativos, cede horas de sus empleados o equipos para actividades ligadas a esos proyectos.
2	Hace donaciones de productos y recursos financieros, cede instalaciones, moviliza el trabajo voluntario de sus empleados y/o desarrolla proyectos sociales propios.
1	Nunca han tratado este asunto antes.

9. Medio Ambiente

9.1 Compromiso con aspectos del medio ambiente

El órgano encargado de orientar las acciones de protección del medio ambiente es el Comité de Responsabilidad Social Empresarial. Debido a que la institución desarrolla sus servicios en el ámbito financiero, no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes.

- Ambiente Interno

La cooperativa cuenta con un comité mixto de seguridad ocupacional que de acuerdo a normativa del Ministerio de trabajo efectúa el acondicionamiento laboral. Al respecto se ha verificado que los ambientes en oficinas centrales son bastante amplios y cómodos, con adecuada iluminación, ventilación, vías de acceso y comunicación (se mantiene pendiente la instalación de un ascensor).

La entidad aplica la práctica de 3R respecto a la papelería y otros bienes de escritorio.

De acuerdo con el cuadro siguiente la cooperativa ha logrado ahorros en el uso de gasolina y presenta incrementos en uso de energía eléctrica, agua; manteniendo el uso de papel en el mismo nivel.

Indicadores de Cuidado Ambiental	2018	2017
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	7512w/64=117.38	6000kw/62=96,77
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	324.- equivalente a 250/64=3.91	297.- equivalente a 200/62=3.23
Cantidad anual (en toneladas) de residuos sólidos generados (basura, desechos, escombros etc.): Tn/Total personal	0.08/64=0.001	0.06/62=0.0009
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal):	4.680 ltr./10=468	3.574 ltr./7=511
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	0.385/64=0.006	0.372/62=0.006

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacollo

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a la minimización de Entradas y Salidas de Insumos (en cuanto corresponda a una EIF) el siguiente nivel:

- 5 Está cerca de alcanzar un alto nivel de sustentabilidad ambiental por medio de estrategias de reutilización y compensación ambiental que abarquen todo su sistema de servicios y productos (en cuanto corresponda a una EIF)
- 4 Además de invertir en la reducción y en la reutilización de recursos, adopta un proceso para medir, monitorear y auditar periódicamente los aspectos ambientales significativos relacionados al consumo de recursos naturales y a la producción de residuos y desechos, estableciendo periódicamente nuevas metas.
- 3 Invierte en la actualización de su estándar tecnológico, con vistas a reducir y/o sustituir recursos de entrada y la reutilización de residuos (por la misma entidad o por terceros).

- | | |
|---|---|
| 2 | Busca reducir el consumo de energía, agua, productos tóxicos y materias primas/materiales e implantar procesos de destino adecuado de residuos, sin alterar su estándar tecnológico actual. |
| 1 | Nunca han tratado acerca de medidas de reducción de energía, agua, productos tóxicos y materias primas/materiales en relación con la mejora del ambiente. |

Ambiente Externo

Como se anotó la disminución del consumo de gasolinas favorece a un impacto menor en el nivel de polución del ambiente, aunque la entidad no tiene factores para calcular el impacto en el medio ambiente. También debe considerarse que la entidad participa en actividades de limpieza de basura de zonas públicas.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a su compromiso con aspectos del medio ambiente el siguiente nivel:

- | | |
|---|--|
| 5 | Desarrolla nuevos negocios (o nuevos modelos para negocios ya existentes) teniendo en cuenta, desde la concepción, los principios y las oportunidades relacionadas a la sustentabilidad ambiental. |
| 4 | Trata la cuestión ambiental como un tema transversal en su estructura organizativa y la incluye en la planificación estratégica. |
| 3 | Además de eso, prioriza políticas preventivas y posee un área o comité responsable del medio ambiente que trata este asunto bajo criterios sistematizados y de gestión del medio ambiente |
| 2 | Cumple con los parámetros y requisitos generales exigidos por la legislación nacional, desarrolla acciones básicas de mejora ambiental. |
| 1 | No practican ningún tipo de actividad orientada a la conservación del medio ambiente. |

9.2 Educación y Concientización Ambiental

La actividad del año 2018 se redujo a la mejora de su jardinera en oficina central, la distribución de folletos y merchandising (bolsas, botellas, llaveros, agendas, etc.) con mensajes de cuidado ambiental. No se realizaron actividades de capacitación y/o formación de la conciencia ambiental.

De acuerdo con los antecedentes descritos la cooperativa presenta en cuanto a aspectos de Educación y Concientización Ambiental el siguiente nivel:

- | | |
|---|--|
| 5 | Además de desarrollar campañas, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa. |
|---|--|

-
- 4 Además de campañas internas, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental dirigidas a familiares de empleados proveedores, consumidores y clientes y a la comunidad del entorno inmediato de la entidad.
Internamente desarrolla periódicamente campañas de reducción del consumo de agua y de energía.

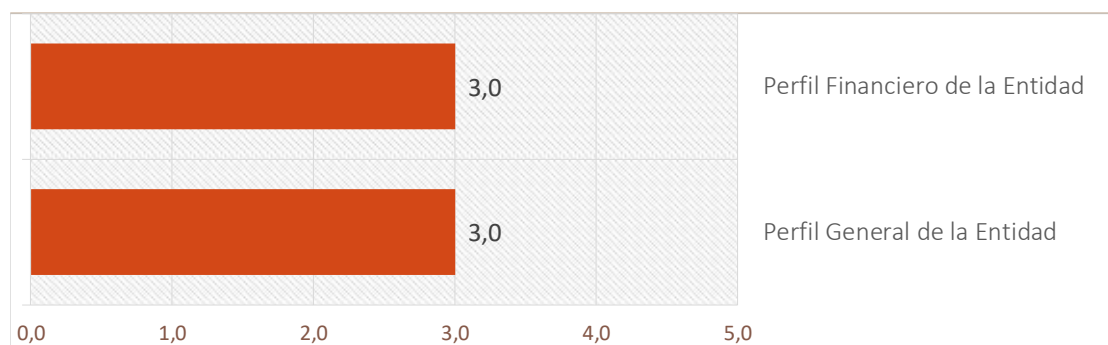
 - 3 Desarrolla sistemáticamente actividades de educación ambiental enfocadas en el público interno, poniendo a su disposición informaciones y promoviendo discusiones acerca del consumo consciente (p.e. de insumos madereros/forestales, plásticos, etc.).

 - 2 Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento de empleados sobre esa temática, puntualmente o como resultado de la presión externa (como exigencias del gobierno –laborales/ambientales, crisis de suministro, etc.) orientándose en los 3R. (Reducir, Reutilizar y Reciclar).

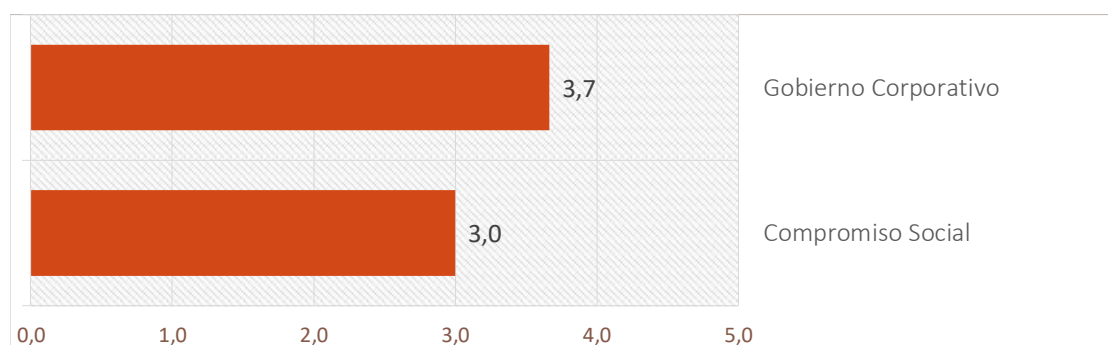
 - 1 No realiza ningún tipo de actividad programada o no, orientada a la conservación del medio ambiente.
-

ANEXO 1 -CALIFICACIONES

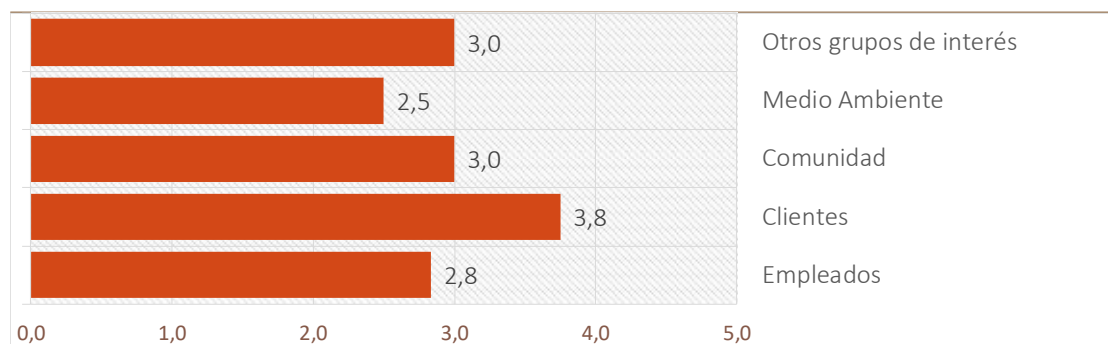
Equilibrio financiero:



Gestión social:



Responsabilidad social empresarial:



ANEXO 2 – INDICADORES RSE

Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado	Valor
Gobierno Corporativo	1.G. Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Una de las medidas más importantes es la participación de los Directores en los distintos Comités conforme dispone la norma, porque el tratamiento a detalle de los temas les facilita el conocimiento sobre operaciones concretas, no solo teóricas, y asimismo les permite formular propuestas. En el caso específico del Comité de RSE también se ha designado a una directora. De esta manera en las reuniones de los consejos éstos hacen conocer y explican los casos particulares de cada comité. Por otra parte, los consejeros participan de cursos de capacitación y reuniones taller de la ATC, organización gremial que regularmente les provee con servicios de información y capacitación.		
Brecha Salarial	1.B. Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados			3,06 veces
	2.B. Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)			-0,01 veces (el salario total del individuo mejor pagado aumenta en 0,2% entre el 2017 y 2018, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto disminuye en 15,53% entre el 2017 y 2018)
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional			1,41 veces (el salario mínimo de la Cooperativa es bs 2.900)
Presencia en la comunidad	1.P. Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	La Cooperativa tiene contratos con un total de 7 proveedores principales de servicios y productos que en su totalidad son nacionales.	Bs	El nivel de compras ascendió de Bs113mil.- en 2017 a Bs162 mil en 2018.
Trabajo digno y no discriminación	1.T. Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento <u>Grupo etario</u> 18 a 30 años 31 a 60 años <u>Género</u> H= Hombres M=Mujeres <u>Departamento</u> Alta Gerencia Mandos Medios Niveles Operativos	Número de empleados: 65 GRUPO ETARIO 18 a 30: 17 31 a 60: 48 GENERO Hombres : 45 Mujeres : 20 DEPARTAMENTO Cochabamba : 65 Cochabamba : 6 PERSONAL PERTENECIENTES A ALGUNA RAZA O ETNIA ASOCIADA Hombres : 0 Mujeres : 0		

	2.T.Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Contratados: 30 (46,1%) GRUPO ETARIO 18 a 30: 9 (30%) Hombres: 6 (66,7%); Mujeres: 3 (33,3%) 31 a 60: 21 (70%) Hombres: 19 (90,5%); Mujeres: 2 (9,5%) GENERO Hombres: 25, (83,3%) Mujeres: 5 (16,7%) DEPARTAMENTO Cochabamba: 30 (100%)
	3.T.Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Rotación : 0 (0%) GRUPO ETARIO 18 a 30: 0 (0%) 31 a 60: 0 (0%) 60 a más: 0 (0%) GENERO Hombres: 0 (0%) Mujeres : 0 (0%) DEPARTAMENTO Cochabamba: 0 (0%)
	4.T.Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	0%
Capacitación	1.C.Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de Empleado	Horas Promedio de Capacitación: 2 horas Alta Gerencia: 3 horas H: 3 horas., M: 3 horas Mandos Medios: 2 horas H: 4 horas, M: 0 horas Niveles Operativos: 2 horas H: 27 horas, M: 17 horas
	2.C.Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Durante el 2018, se realizaron las siguientes capacitaciones: atención al cliente con discapacidad, seguros masivos, prevención de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes, Ley 348 y Violencia Intrafamiliar, comunicación asertiva y autoestima, continuidad del negocio y contingencia tecnológica, buenas prácticas para la gestión de seguridad de la información, nuevas tendencias tecnológicas y sus riesgos, conformando un equipo ganador, primeros auxilios, acción y reacción contra incendios, uso de extintores, servicio al clientes
	3.C.Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Número de Trabajadores con Evaluación de Desempeño: 65 (100%) M: 20 (30,8%) H: 45 (69,2%)
Diversidad e igualdad de oportunidades	1.D.Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Directivos: 8 H: 4 M: 4 Rango de Edad: n.d.
	2.D.Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Alta Gerencia: 1,0 Mandos Medios: 1,3 Niveles Operativos: 0,9

Derechos Humanos y compromiso social	1.H.Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	La Cooperativa por disposición estatutaria que deviene de la Ley General de Cooperativas cuenta con un reglamento de fondo de asistencia y previsión social (5%) y de educación (5%). Cuenta con un fondo para financiar los gastos funerarios, denominado "Quillasepelio". Aún no se tiene un detalle cuantitativo de la aplicación de los fondos por programas y proyectos de acción social ejecutados el 2018
	2.H.Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al Negocio	Se tiene el Código de Ética, el Reglamento Interno de Personal y Código de Conducta para regular los casos en que se falte a la dignidad o derechos de las personas que se relacionan con la Cooperativa
	3.H.Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Si bien la Cooperativa cuenta con operaciones que apoyan al desarrollo productivo, aún no se tienen registros y evaluaciones de impacto al respecto.
Enfoque Social	1.E. Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	Se cuenta con una política social inmersa en el reglamento de créditos a personas con discapacidad.
	2.E.Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	En Créditos, los Préstamo para personas con discapacidad En Captaciones: Incentivos anuales, excedentes
	3.E.Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y Productos	Se cuenta con: Política para el diseño de nuevos productos y servicios dispuesta por norma de gobierno corporativo
	4.E.Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	De acuerdo al Plan de Educación Financiera, durante el 2018, se dieron capacitaciones a jóvenes estudiantes, profesionales, etc. de la ciudad e Quillacollo, cursos desarrollados en institutos de profesionalización y regimientos militares, entre los cuales están los siguientes: Ten cuidado con los billetes falsos te ayudamos a reconocerlos, Infórmate cuáles son tus derechos obligaciones como consumidor financiero y los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia. Y también cuáles son tus derechos y obligaciones asociados a nuestros productos y servicios financieros que ofrecemos, Tu Guía de educación financiera conoce las características de los servicios que ofrecemos, usos, aplicaciones, beneficios, riesgos, que representan su contratación. Garantías no convencionales, Cómo funciona el sistema financiero nacional y cuál es el rol y función de ASFI. Servicios financieros complementario. Se logró un cumplimiento del 107,12%

Satisfacción del Cliente	1.S.Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Incentivos, asamblea de socios, excedentes Atención con calidad y calidez, en las agencias se cuenta con personal que habla idioma local
	2.S.Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Durante el 2019, se realizó una encuesta de satisfacción del cliente, se efectuó un relevamiento de percepción sobre la atención que brinda la entidad en las áreas de créditos, captaciones y cajas.
	3.S.Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Total reclamos: 8 % de reclamos resueltos: 100%
Conciencia Ambiental	1.A.Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Se han efectuado mediciones comparativas los dos últimos años con base en los niveles de consumo de energía eléctrica, agua, gasolina, residuos/basura y del uso de papel.
	2.A.Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	La entidad por el rubro de servicios en el que trabaja no genera residuos altamente contaminantes, excepto los desechos electrónicos con los cuales se adoptará una política según buenas prácticas.
	3.A.Desglose de los gastos e inversiones ambientales	No se han clasificado los gastos/inversiones de avisos, folletería y merchandising con mensajes ambientales.
	4.A.Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Se diseñó un crédito enfocado al cuidado del medio ambiente: Crédito Vehicular, cuyo objetivo es crear conciencia responsable en los socios para que no contaminen el medioambiente.
Cumplimiento Normativo	1.N.Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Multa por retrasos de envío de información a la ASFI: bs 3.100