



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

QUILLACOLLO R.L.

Siempre junto a tí !!

BOLETÍN

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

 2019

"CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO SB 004/99"
Esta entidad es supervisada por ASFI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se traduce en el compromiso de las instituciones y empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, ligado a un comportamiento responsable hacia las personas y grupos social de interés con los que se interactúan, aspectos que se visibilizan en el desempeño cotidiano a partir del compromiso social, económico y ambiental de la institución. Nuestro primer enfoque es hacer MAS de lo que dicta la ley, lo que se busca es fomentar la construcción de un ecosistema saludable, promover la igualdad social y contribuir con la buena gobernanza de una institución. Por ello el proceso mismo combina aspectos legales, éticos, morales y ambientales en busca de satisfacer las demandas comunitarias o corregir distorsiones creadas en el accionar institucional.

Los primeros pasos en RSE, se desarrollan un orden lógico de intervención que van desde lo interno hasta lo externo su enfoque permite que RSE sea parte de TODO y de TODOS, el reto es conocerla adoptarla y luego implementarla generando así un valor agregado a la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Quillacollo R. L. se caracteriza por ser una institución sólida que ha actuado eficiente, responsable y transparentemente frente a sus socios y clientes, procurando el desarrollo profesional y personal de sus funcionarios y ejecutando proyectos sociales con miras a contribuir al desarrollo del departamento de Cochabamba y de sus diferentes provincias. El impacto de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial es medido por los grupos de interés, considerando aspectos primordiales como:

- Derechos Humanos
- Ética
- Cumplimiento obligatorio de la legislación en ámbitos sociales, económicos y ambientales

En la planificación estratégica institucional de la Cooperativa, la Responsabilidad Social Empresarial forma parte como un pilar fundamental para el logro de una gestión empresarial responsable, idónea y capaz a través del compromiso del Consejo de Administración, Gerencia General y funcionarios con el objetivo de la OPTIMIZACION DE RECURSOS.

1.- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.

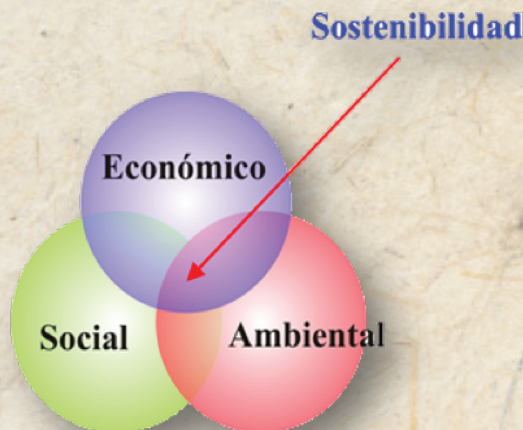
La Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa forma parte de su estrategia institucional así también las operaciones y servicios que brinda al público en general, teniendo en cuenta los impactos que generan las actividades que realizan sobre los socios, clientes, funcionarios, la comunidad, el medio ambiente y demás grupos de interés. Actuar con responsabilidad social implica que la Cooperativa considera en sus acciones y decisiones los derechos humanos, la ética y el cumplimiento en el ámbito social, financiero y medio ambiental, buscando generar un impacto positivo en la vida de las personas

¿Concepto de Responsabilidad Social Empresarial?

“Es la forma de gestión de la entidad supervisada orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia entidad”.

Dimensión de la Responsabilidad Social Empresarial.

La Responsabilidad Social Empresarial es una cualidad que debe caracterizar a los seres humanos en sus relaciones con la naturaleza y la sociedad, en tal sentido todos somos responsables de nuestras actitudes, relación y comportamiento para con el entorno, incluyendo la posibilidad de que nuestro accionar traigan como resultados perjuicios.



Toda actividad o función en RSE debe ser desarrollada a través de tres dimensiones: Social, económico y ambiental (aspectos que envuelven en sí mismos el desarrollo personal, equidad, paz, democracia, participación, solución de necesidades y calidad del medio ambiente) al igual que el Desarrollo Sostenible, buscando satisfacer las necesidades de la sociedad actual sin comprometer la armónica vivencia de generaciones futuras, más al contrario RSE busca el compromiso participación de la sociedad para salvaguardar el bienestar de las descendencias.

Beneficios para el hábitat y para nuestros semejantes, la RSE es un concepto híbrido, transversal aplicable en todo entorno, contexto y realidad.

La política de RSE de la Cooperativa se enmarca en valores y principios propios de la entidad y los contemplados en el cooperativismo, expresados en normativas, códigos de ética, de gobierno corporativo, y un accionar comprometido en su cumplimiento dentro de cada una de las actividades que desarrolla, teniendo como fin producir bienestar y mejor vida en todo su entorno.

2.- LA INCORPORACION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACION ESTRATEGICA.

Con la finalidad de implementar e institucionalizar una gestión de Responsabilidad Social en forma transversal dentro de la Cooperativa se incluye a la RSE como uno de los factores críticos de éxito dentro del Plan Empresarial 2018. Se determinaron los siguientes objetivos

Objetivo General:

Generar conciencia en nuestros grupos de interés (cliente interno, socio, usuarios) buscando asegurar progresivamente que tanto los productos financieros (créditos) como las actividades Institucionales Internas sean realizadas de manera socialmente responsable priorizando sobre todo la optimización del consumo y uso de agua a nivel local.

Objetivos Específicos:

Realizar campañas internas y externas a favor de los grupos de interés respecto a la priorización y optimización de recursos naturales.-

Enunciar públicamente a favor de los grupos de interés, las actividades desarrolladas como Institución vinculadas con la función social.

Establecer beneficios a favor de aquellos proyectos (créditos) que demuestren un comportamiento socialmente responsable.

- Respetar y considerar los intereses de las partes interesadas considerando el estricto cumplimiento de los Derechos Humanos.

2.1 INFORME DE CALIFICACION RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2019

De acuerdo a la normativa anualmente se presenta un INFORME DE CALIFICACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL para tal efecto damos a conocer los siguientes resultados y principales conclusiones.

AnálisisReal
Consultoría

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	0
		▪ 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 constituye 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 rurales. 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.

3.- ACTIVIDADES INHERENTES A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.

A continuacion damos a conocer las actividades de Responsabilidad Social Empresarial llevadas a cabo en la gestion 2019.



En el mes julio del 2019 se realizó la medición de lentes mediante la empresa OPCITY, a todos los funcionarios que solicitaron adquirir este producto de manera individual Esta actividad de Responsabilidad Social denominada PROGRAMA DE SALUD VISUAL, fue recibida con mucho agrado por parte de los funcionarios agradeciendo primeramente a la institución por permitir que empresas puedan realizar este tipo de servicios en BENEFICIO personal



El 24 de septiembre del 2019 funcionarios de la Cooperativa Quillacollo R. L. brindaron un taller de capacitación referente al cuidado del medio ambiente en el centro terapéutico "MOSOJ RUNITAS" Se regalaron Suvenirs a nombre de la Cooperativa y los coordinadores del Centro quedaron muy contentos con esta actividad



El pasado 27 noviembre en el salón auditorio de nuestra institución. Se llevó a cabo el curso de capacitación "VIOLENCIA INTRAFAMILIAR" a cargo de la Lic. Maria Claudia Mercado JEFA DEL SLIM QUILLACOLLO, en el cual participaron todos los funcionarios de nuestra institución.

CURSOS DE REPOSTERIA, ADORNOS Y COCINA NAVIDEÑA.- En fecha 9, 10 y 11 de diciembre del año 2019, se llevó a cabo los cursos de repostería navideña (Elaboración de Panetones y rosas navideñas), Adornos navideños (Elaboración de porta sillas) y cocina navideña (Preparación de chanco al horno)) en las instalaciones de nuestra institución, contando con una participación activa de más de 44 socios en cada curso, los cursos se llevaron con total normalidad quedando los socios muy contentos con esta nueva iniciativa

