

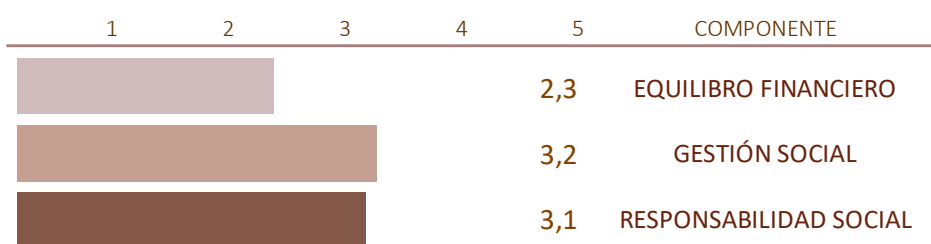
Informe de Calificación Social

A Diciembre 2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
QUILLACOLLO LTDA.



Calificación: **3.2 / 5** Tendencia: Estable



PRINCIPALES INDICADORES

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

CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

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

METODOLOGÍA UTILIZADA:

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

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

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

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

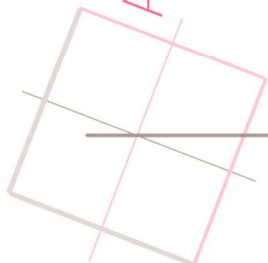
Los objetivos formulados en su plan muestran la vocación social de la cooperativa para prestar servicios a sectores micro, a artesanos y comunidades de menores ingresos como también al área rural. Los valores y principios existen en documentos formalizados, aunque no han sido objeto de difusión de forma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

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

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



Entorno Socioeconómico y Equilibrio Financiero



1. Entorno Socio Económico

1.1 Entorno económico

El Producto Interno Bruto (PIB) de Bolivia registró una variación positiva de 4,20%, durante el período enero-diciembre del año 2017 con relación a enero-diciembre de 2016, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE). Cabe resaltar, que el 2017 el PIB creció a menor tasa que la gestión pasada (4,95%).

Las actividades económicas que destacaron por su crecimiento en dicho período fueron: Agricultura, Pecuaria, Silvicultura, Caza y Pesca: 7,60%; Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones: 5,21% y Comercio: 5,09%. Por otro lado, la única actividad que registró variación negativa fue Extracción de Minas y Canteras: -0,61%.

Las actividades que presentaron mayor incidencia en el crecimiento del PIB fueron la Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca: 0,89%, Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Prestados a las Empresas: 0,60% y las Industrias Manufactureras: 0,54%. La actividad que registró incidencia negativa fue Extracción de Minas y Canteras: -0,07%.

Por Tipo de Gasto, el crecimiento de los distintos componentes del PIB registró los siguientes resultados: Gasto de Consumo Final de la Administración Pública: 4,94%; Gasto de Consumo Final de los Hogares (ISFLSH): 4,73%; y la Formación Bruta de Capital Fijo: 11,77%. El componente de Exportaciones de Bienes y Servicios registró variación negativa: -4,97%.

El aumento del crédito interno se ha canalizado principalmente hacia los sectores financiero, industrial y de construcción, de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Servicios Financieros, que promueve el financiamiento al sector productivo y a la vivienda de interés social. El BCB ha reafirmado su compromiso de mantener el régimen cambiario de paridad móvil, justificado por el propósito de anclar las expectativas inflacionarias y fomentar la bolivianización del sector financiero, que en junio llegó al 96,3% de la cartera. No obstante, el tipo de cambio real efectivo ha seguido apreciándose.

Durante el 2017, el tipo de cambio oficial se mantuvo estable, lo que contribuyó a mantener baja la tasa de inflación (2,71%).

1.2 Entorno operativo

Quillacollo

El municipio de Quillacollo cuenta con 158.264 habitantes, de los cuales 78.085 son mujeres y 80.179 son hombres (proyecciones de población para el año 2017 en base al Censo de Población de 2012), es el 3er municipio más poblado del departamento de Cochabamba, se estima que para el año 2020 su población llegará a 169.000 personas.

Según datos del Censo de Población y Vivienda del año 2012, el municipio de Quillacollo cuenta con 40.477 viviendas, de las cuales 70.8% disponen de agua por cañería de red, 95.9% tienen servicio de energía eléctrica y 59.9% cuentan con desagüe del servicio sanitario hacia el alcantarillado, el tamaño medio del hogar es de 3,82 hab. y la densidad poblacional alcanza a 616

hab./km². El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al mismo censo es de 28,3%.

Quillacollo cuenta con servicios de telefonía fija y tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet. Es una de las principales ciudades intermedias del país.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en Quillacollo se contabilizaron 3.037 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA) y una superficie de producción agrícola de 1.712 hectáreas, mientras que 77.5 hectáreas son utilizadas para la ganadería.

El cultivo de papa constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, en 2013 llegó a 546 Has., seguido del cultivo de maíz: 455 Ha., de alfalfa: 298 Ha. y de avena: 138 Ha. El cultivo con mayor rendimiento durante la campaña de verano de 2013, fue la cebolla: 18.962 kilogramos por hectárea, seguido de la papa con 11.483 kilogramos por hectárea, el crisantemo con 4.192, la alfalfa con 2.936 Kg/Ha. y el maíz con 2.311 Kg/Ha.

La producción pecuaria en este municipio del valle central establece la producción de 1.024.349 aves de granja como principal actividad ganadera, según el Censo Agropecuario 2013. Por otra parte, La crianza de ganado ovino es relevante con 20.756 cabezas al momento del Censo Agropecuario seguido del ganado camélido (llamas) con 12.802 cabezas y el ganado bovino con 8.964 cabezas.

Su potencial productivo está centrado en los Servicios de Transporte y las actividades de la industria de alimentos, especialmente el procesamiento de carne, los productos lácteos, también destaca el Turismo, mediante los Servicios de Restaurantes y Hoteles principalmente.

En el municipio de Quillacollo operan 13 Bancos, 6 Fondos Financieros Privados, 4 Instituciones Financieras de Desarrollo, 1 Entidad Financiera de Vivienda y 4 Cooperativas de Ahorro y Crédito, conformando un total de 35 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización de Quillacollo es "medio".

Colcapirhua

El municipio de Colcapirhua contó 53.118 habitantes en el Censo de población del año 2012, y 56.785 habitantes el año 2017, de los cuales 48.6% son hombres y 51.4% son mujeres, para el año 2020 se estima que la población alcanzará a 59.172 habitantes. El municipio de Colcapirhua se encuentra en el 7º lugar, por criterio de mayor a menor población, entre los 47 municipios del departamento de Cochabamba.

Colcapirhua presenta una densidad de población de 5.005 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.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en Colcapirhua se contabilizaron 533 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA) y una superficie de producción agrícola de 292 hectáreas, mientras que 21 hectáreas son utilizadas para la ganadería.

En el municipio de Colcapirhua los cultivos son pequeños, siendo el más extendido el cultivo de alfalfa que, según el Censo Agropecuario de 2013, llegó a 163 Ha. seguido por el cultivo de maíz: 88 Ha.

La crianza de aves es la actividad más relevante en la producción pecuaria en Colcapirhua, con 50.160 cabezas al momento del Censo Agropecuario, aunque el ganado bovino también tiene su importancia alcanzando a 3.114 cabezas y el ganado de cuyes con 5.579 cabezas al momento del censo.

El municipio de Colcapirhua, encuentra potencialidades económicas principalmente en las actividades industriales como el procesamiento de productos lácteos, carne y productos cárnicos, así como en los servicios, como el transporte, el Turismo y los Restaurantes y Hoteles.

En Colcapirhua operan 9 Bancos y 1 Cooperativa de Ahorro y Crédito, conformando un total de 13 Puntos de Atención Financiera. En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en Colcapirhua es “medio”.

Sacaba

El municipio de Sacaba cuenta con 196.539 habitantes, de los cuales el 48.7% son hombres y 51.3% son mujeres (proyecciones de población para el año 2017 en base al Censo de Población de 2012), es el 2º municipio más poblado del departamento de Cochabamba, se estima que para el año 2020 su población llegará a 208.900 personas.

Según datos del Censo de Población y Vivienda del año 2012, Sacaba cuenta con 53.028 viviendas, de las cuales 59.1% disponen de agua por cañería de red, 90.1% tienen servicio de energía eléctrica y 51.2% cuentan con desagüe del servicio sanitario hacia el alcantarillado, el tamaño medio del hogar es de 3,63 hab. y la densidad poblacional alcanza a 324 hab./km². El grado de pobreza (como medida de Necesidades Básicas Insatisfechas NBI) de acuerdo al mismo censo es de 36,3%.

El municipio de Sacaba cuenta con servicios de telefonía fija y tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en Sacaba se contabilizaron 6.896 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA) y una superficie de producción agrícola de 6.537 hectáreas, mientras que 1.700 hectáreas son utilizadas para la ganadería.

El cultivo de papa constituye el más importante en términos de hectáreas cultivadas, en 2013 llegó a 3.880 Has., seguido del cultivo de avena: 771 Ha., de maíz: 523 Ha. y de arveja: 285 Ha. En términos de rendimientos, el cultivo de papa logra el mayor nivel: 9.900 kilogramos por hectárea; seguido de la oca: 7.380 kilogramos por hectárea, haba: 3.006 kilogramos por hectárea y la alfalfa con 2.660 Kg/Ha.

La actividad de crianza de aves de corral es la más relevante en la producción pecuaria en Sacaba, alcanzando a 1,9 millones de cabezas al momento del Censo Agropecuario, le siguen los cuyes con 52.000 cabezas, ovinos con 24.297 y bovinos con 7.233 cabezas.

Su potencial productivo está centrado en las actividades industriales de alimentos, como la carne y el procesamiento de productos cárnicos, los Productos Agrícolas Tradicionales, los Servicios de Transporte y las actividades de Restaurantes y Hoteles.

En el municipio de Sacaba operan 10 Bancos, 4 Fondos Financieros Privados, 3 Instituciones Financieras de Desarrollo, 1 Entidad Financiera de Vivienda y 4 Cooperativas de Ahorro y Crédito, conformando un total de 27 Puntos de Atención Financiera (PAF). En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización de la ciudad de Sacaba es “bajo”.

Vinto

El municipio de Vinto contó 52.965 habitantes en el Censo de Población y Vivienda del año 2012, y según proyecciones para el año 2017 cuenta con 59.052 habitantes, de los cuales 48.5% son hombres y 51.5% son mujeres, asimismo, para el año 2020 se estima que su población alcanzará a 62.131 habitantes. El municipio de Vinto es el 6º municipio, por criterio de mayor a menor población, entre los 47 municipios del departamento de Cochabamba.

Vinto presenta una densidad de población de 626 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, y tiene acceso a servicios de telefonía móvil e internet.

El municipio de Vinto cuenta con una diversa producción agropecuaria, destacándose la crianza de aves de granja con 1.353.897 unidades, que lo sitúan como el mayor productor de aves de la provincia cochabambina, según datos del Censo Agropecuario 2013. En el municipio también se dedican a la cría de cuyes con 15.610 cabezas y de porcinos de granja con 14.001 unidades. En Pairumani, zona turística de Vinto, se encuentra el Centro de Investigaciones Fitoecogenéticas conocido internacionalmente y muy útil para el desarrollo de la agricultura local, dependiente de la Universidad Mayor de San Simón. El centro está instalado en la hacienda productiva Villa Albina Patiño, construida en 1925 por Simón I. Patiño.

De acuerdo al Censo Agropecuario de 2013, en Vinto se contabilizaron 2.945 Unidades de Producción Agropecuaria (UPA) y una superficie de producción agrícola de 1.580 hectáreas, mientras que 1.239 hectáreas son utilizadas para la ganadería.

La producción de fruta en el municipio de Vinto es considerable por su diversidad, encabeza el durazno con 18,20 quintales producidos, la uva con 8,17 quintales y manzana con 7,77 quintales.

Su potencial productivo está centrado en las actividades de la Ganadería y Productos Pecuarios, las actividades industriales como el procesamiento de carne y productos cárnicos, los Productos Agrícolas Tradicionales, los Servicios de Transporte y las actividades de Restaurantes y Hoteles.

En Vinto operan 6 Bancos y 2 Cooperativas de Ahorro y Crédito, conformando un total de 8 Puntos de Atención Financiera. En general, de acuerdo a la ASFI, el grado de bancarización en Vinto es “bajo”.

2. Entorno Regulatorio y Sectorial

2.1 Entorno Normativo

El nuevo marco regulatorio genera una mayor participación estatal en la intermediación y una mayor regulación para el sistema. En ese marco el sistema financiero, durante los últimos cinco años, está realizando ajustes de sus operaciones a la función social que, según la Ley de Servicios Financieros del 21 de agosto de 2013, se han reglamentado para un mejor enfoque en los propósitos de impulsar el crédito al sector productivo mediante asignaciones mínimas de cartera (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; además de definir indicadores para orientar el accionar de las entidades a eliminar la pobreza y la exclusión social y económica.

Las entidades financieras también tuvieron un cambio en la regulación impositiva que desde el año 2012 creó la 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%).

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, organizativamente, se rigen por la Ley de Cooperativas del 2013 la que mantiene el carácter social de estas entidades bajo los principios solidarios y de ayuda mutua del cooperativismo.

En ese sentido, CQC ha formulado la modificación de sus estatutos para enmarcarse en los lineamientos de la nueva Ley de Servicios Financieros y la Ley de Cooperativas. El cual se halla aprobado por la ASFI.

2.2 Entorno Sector Financiero

El análisis del sistema financiero boliviano durante el 2017 según el informe del Banco Central de Bolivia, muestra un comportamiento estable bajo un contexto de crecimiento moderado de la economía mundial y regional, siendo destacable la parcial recuperación de los precios internacionales de las materias primas.

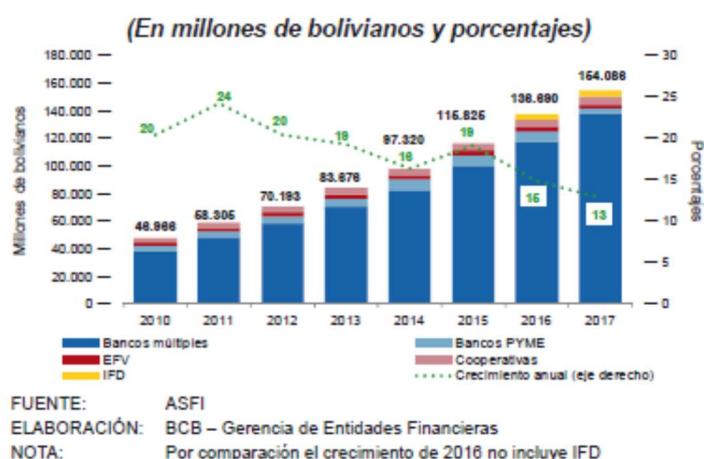
En la gestión 2017, el activo del Sistema de Intermediación Financiera ascendió a Bs 224.657 millones representando un incremento de 12% en un año, superior a 2016 que fue de 8%. Los depósitos tuvieron un incremento del 10,4% alcanzando Bs 170.150 millones. Los préstamos otorgados ascendieron a Bs 153.497 millones con un crecimiento durante la gestión de Bs 16.999 millones equivalentes al 12,5%.

En relación con la solvencia del sistema de intermediación financiera se observa un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) del 13,1% mayor que la norma; la rentabilidad promedio sobre patrimonio fue del 12,3%, aspecto que permitió un moderado incremento patrimonial en el sistema.

Las tasas pasivas de interés en moneda nacional tuvieron cierta elevación durante la gestión y cerraron con 3,13% para depósitos a plazo fijo y con 1,15% para cajas de ahorros, según información del BCB. El incremento de las tasas facilitó la liquidez necesaria a las entidades de intermediación financiera.

Las tasas activas de interés en moneda nacional que, en el marco de la Ley de Servicios Financieros, tuvieron límites de regulación para favorecer al sector productivo y de vivienda, registraron niveles similares a los años anteriores, cerrando la tasa promedio en 9,76%.

La evolución de la Cartera Bruta resultante para el fin de la gestión 2017 por tipo de entidad financiera se muestra en el siguiente gráfico expuesto en el informe de estabilidad financiera citado.



Considerando las tasas topes para créditos productivos la cartera de créditos productiva tuvo un incremento y participación del microcrédito, crédito empresarial y Pyme, en ese orden y en segundo orden la cartera de vivienda

La calidad de la cartera muestra morosidad baja del sistema de intermediación financiera y fue de 1,7% levemente superior a diciembre de 2016 que fue de 1,6%, cuenta con provisiones específicas que sobrepasan la totalidad de la cartera en mora alcanzando aproximadamente el 169%.

Los indicadores globales de profundización y cobertura del sistema de intermediación financiera se exponen en el siguiente cuadro tomado del informe de estabilidad financiera del BCB.

Profundización (%)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Depósitos / PIB	44	44	47	49	53	64	66	66
Créditos/PIB	34	35	37	39	43	50	58	59
(en miles)	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Número de Ctas. Depósitos	4.952	5.630	6.330	7.140	7.848	8.669	9.452	10.295
Número de Prestatarios	860	964	1.117	1.268	1.294	1.304	1.334	1.371
PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA								
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Sucursales, Agencias, Cajeros y Otros	2.668	3.220	3.625	4.109	4.568	4.954	5.695	6.024

Fuente: INE - ASFI.

Elaboración: BCB - Gerencia de Entidades Financieras.

La profundización financiera en relación con las captaciones se ha mantenido respecto a la gestión anterior y en relación a los créditos sube solo en un punto, a diferencia de gestiones pasadas que era mayor. El número de cuentas de depósito creció en 9% y el número de prestatarios creció en 2,7%.

2.3 Entorno Sistema de Cooperativas

En relación con 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 2017, puede dimensionarse según las cifras siguientes:

- Los activos totales del Sistema sumaron Bs 224.657 millones de los que las CAC representan el 3,6% con Bs 8.097 millones.
- Respecto a los depósitos del público que alcanzaron a Bs 162.652 millones, las CAC representan el 3,7%, en estas entidades los depósitos se concentran principalmente en caja de ahorros (78,1%) y DPF (59,5%).
- La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera sumó Bs 152.061 millones, correspondiendo el 4% a las CAC. La mora de la cartera del sistema de intermediación financiera alcanzó a Bs2.611 millones y representó el 1,7% de la cartera total. El índice de mora alcanzó a 2,5% en las CAC.
- El Coeficiente de Adecuación Patrimonial alcanzó a 18,7% en las CAC mayor que del sistema de intermediación financiera; de las utilidades totales del Sistema que alcanzaron a Bs 2.202 millones al 31 de diciembre de 2017 (inferior a la registrada en la gestión 2016, Bs 2.245 millones) corresponden Bs 40 millones (1,8%) a las CAC y representan un ROA y ROE de 0,5% y 4% respectivamente en el Sistema de Cooperativas. Este aspecto es de relevancia principalmente porque la capitalización de utilidades es la principal fuente de fortalecimiento patrimonial en las Cooperativas, además de los aportes de certificados de participación que anualmente deben hacer los socios.

En el mercado nacional se tienen un total de 6.024 puntos de atención financiera (PAF) de los cuales el 5,4% que equivalen a 322 corresponden a las CAC.

El sector cooperativas presenta una tendencia de participación de mercado decreciente, en un entorno altamente competitivo que, debiendo cumplir metas de cartera, llegan hasta las cooperativas a comprar cartera de créditos y en algunos casos contratan hasta a oficiales de crédito de las CAC quienes suelen llevar a sus clientes a la nueva fuente de trabajo.

Las cooperativas no tienen metas regulatorias pero su alcance local les genera limitaciones de tamaño y poca diversificación de ingresos.

En ese contexto las cooperativas compiten especialmente con la diferenciación en sus servicios, ya que los bancos y otras entidades de mayor tamaño y cobertura ingresan a sus mismos segmentos de mercado con presiones vía tasas de interés.

En general, según las cifras anotadas, la calidad de los activos mejora siguiendo la tendencia del sistema y cuentan con una cobertura de provisiones y garantías razonable, lo que refleja su perfil conservador.

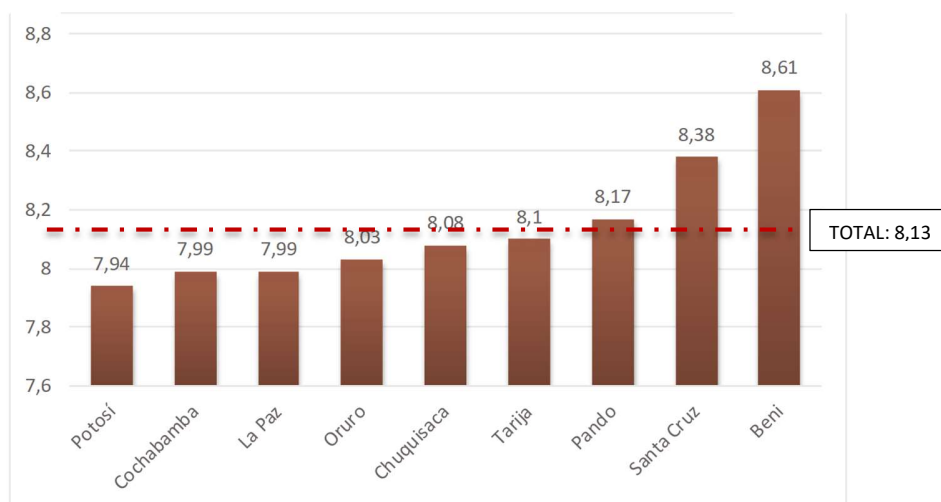
Conviene destacar que por la naturaleza jurídica de las cooperativas no tienen fines de lucro, no obstante, una vez bajo la regulación mejoran sus criterios de gestión orientándose a la sostenibilidad en el mercado competitivo.

2.4 Entorno sobre inclusión financiera

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. Para el efecto, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) establece directrices para que las entidades de intermediación financiera cumplan con la función social, entre ellas el establecer puntos de atención financiera (PAF) en el país, los que al 2017 son un total de 6.024 PAF, habiéndose incrementado en relación al 2016, cuando contaban un total de 5.695 PAF.

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 Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) 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 2016 fue de 7,45 y el Índice de Satisfacción 2017 es de 8,13. Explica que la variable que mayor incidencia tiene es la calidad y calidez (62%), seguida del beneficio (20%) y el acceso (18%).

Según la ENSF las personas que calificaron mejor a los servicios a nivel nacional fueron las mujeres con 8,20; respecto a los hombres que le asignaron 8,05. La calificación obtenida en cada departamento del país se muestra en el gráfico siguiente:



Fuente: ASFI.

En Cochabamba, lugar de origen de la CQC, el índice de satisfacción es de los más bajos.

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 se aprecian en el recuadro. La Ley de Servicios Financieros incluye disposiciones muy positivas, como la incorporación de normas previas sobre nuevas

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.

tecnologías, la inclusión de disposiciones que hacen mucho hincapié en 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.

Si bien la inclusión financiera implicaría niveles adicionales de riesgo especialmente por el lado del crédito, es importante destacar que se tiene 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" Ltda. es una institución autónoma, de derecho público, sin fines de lucro constituida como Sociedad Cooperativa. Fue fundada en 1963. CQC cumpliendo las disposiciones vigentes obtuvo de la SBEF la Licencia de Funcionamiento en 1999.

En el Departamento de Cochabamba la Cooperativa cuenta con una oficina central en Quillacollo y cinco agencias, de acuerdo con el siguiente detalle:

Cooperativa QUILLACOLLO

Agencia	Departamento	Localidad	Tipo	Nivel de Bancarización
Agencia 1	Cochabamba	Cochabamba	Urbana	A
Agencia 2	Cochabamba	Colcapirhua	Rural	M
Agencia 3	Cochabamba	Quillacollo	Rural	M
Agencia 4	Cochabamba	Sacaba	Rural	B
Agencia 5	Cochabamba	Vinto	Rural	B

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

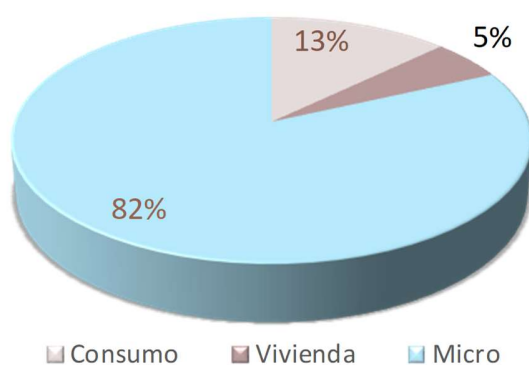
3.2 Perfil financiero de la entidad

La Cooperativa Quillacollo se enfoca principalmente en créditos a microempresas y personas naturales. Mantiene presencia en un solo departamento, 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.

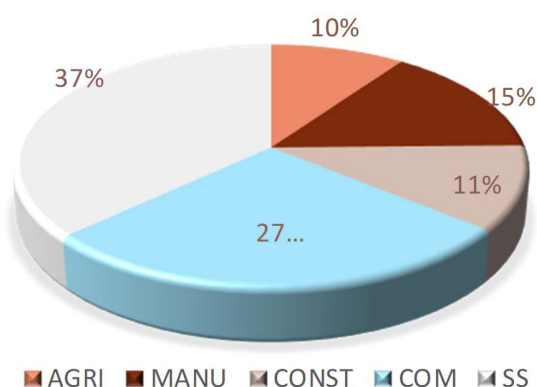
Al 31 de diciembre de 2017, el 82% de su cartera está orientada a microcréditos, el 5% en créditos de vivienda y el 13% en créditos de consumo.

Por destino de crédito, son las actividades de comercio y servicios las mayormente cubiertas mediante sus operaciones.

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.

Al 31 de diciembre de 2017, el 37% de cartera está en servicios, el 27% en comunicación, manufactura 15%, agricultura, ganadería, caza y pesca 10% y 11% en construcción.

Cumple con los requerimientos mínimos regulatorios para la gestión de sus distintos riesgos. Internamente no cuenta con modelos de riesgo avanzados.

Mantiene un mayor margen financiero que el de sus pares, debido a sus tasas de interés activas, sin embargo, no genera otros ingresos operativos importantes. Con un gasto administrativo más elevado que el del sistema cooperativas, obtiene niveles de rentabilidad razonables.

Al igual que sus pares mantiene un holgado nivel de capital, gracias a la constante capitalización de excedentes.

El nivel de capital de las cooperativas depende de los certificados de aportación que anualmente deben constituir sus socios en montos menores (mayormente entre Bs20 a Bs100) aspecto que dificulta un rápido proceso de capitalización y, por otra parte, las utilidades de cada gestión son un factor fundamental para el crecimiento patrimonial.

CQC mantiene un CAP a diciembre de 2017 del 21.81% un poco mayor respecto a 2016 que tenía 21,1%, % y mayor al promedio del sistema que es de 18,66% al 2017.

INDICADORES	Descripción	CQC	Sistema Coop.	Sistema Banca (mult).
Solvencia	Patrimonio/Activo	19,64%	13,36%	7,12%
Liquidez	Disponib.+Inv.Temp./Oblig.a Corto Plazo	79,59%	77,04%	66,34
Mora	Cartera Vencida Total+Ejecución Total /Cartera	4,11%	2,47%	1,64%
	Cartera Vigente Total/Cartera	95,89%	97,53%	98,36%
Rentabilidad	ROE	4,64%	4,03%	14,50%
	ROA	0,88%	0,52%	0,97%
Eficiencia	Gastos de Administración/(Activo+Contingente)	7,64%	7,06%	3,00%
Composición pasivo	Caja de Ahorros/Total captaciones	33,22%	35,75%	31,09%
	DPF/Total Captaciones	63,44%	58,57%	42,70%

La Cooperativa cuenta con buen indicador de solvencia, superior al sistema cooperativo y bancario.

Su cartera tiene un índice de mora muy alto en relación con sus pares del sistema cooperativo, siendo la calidad de cartera, por la calificación, menor.

Cuenta con un nivel razonable de liquidez, un tanto mayor a sus similares en el sistema cooperativo y sistema bancario, implica disponibilidad para colocaciones. Se fondea principalmente mediante depósitos a plazo fijo (mayor costo) y en menor proporción con cuentas en caja de ahorros

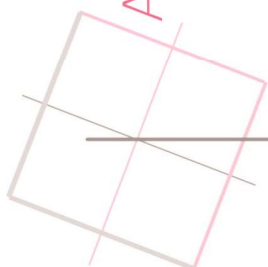
En cuanto a rentabilidad posee un nivel similar al sistema cooperativo, pero bastante inferior comparado con el sistema bancario, principalmente por el tamaño y modelo de negocio. El indicador de eficiencia es similar al de sus pares en el sistema cooperativo y duplica al sistema bancario.

Tomando en cuenta todas las áreas de análisis del perfil financiero de CQC, en relación con sus pares, se generan las siguientes conclusiones:

AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Entorno económico estable aunque con desaceleración .• Entorno normativo 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">• Niveles de liquidez razonables un tanto por encima de sus pares.• Debe prever por potenciales descalces de plazos
POTENCIAL DE RETORNO	<ul style="list-style-type: none">• Mejor nivel de rentabilidad que sus pares.• Ingresos poco diversificados debido a su limitada gama de productos y servicios.• Costo de fondeo mayor
ACTIVOS	<ul style="list-style-type: none">• Calidad de cartera débil respecto al sector.• Deben mejorar procesos y controles dado el nivel de mora.
CAPITAL	<ul style="list-style-type: none">• Niveles satisfactorios de capital
ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Cumple los lineamientos regulatorios• Presenta deficiencia respecto a sus pares en un segmento estratégico muy competitivo.



Gestión Social y Compromiso con la Sociedad



4. Compromiso Social

4.1 Misión y Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Quillacollo Ltda. al finalizar la gestión 2017 ha formulado un nuevo plan estratégico por el período 2018-2022. El plan estratégico del 2017 fue objeto de ajuste y complementación de acuerdo con las directrices de la normativa de función social (Art. 4to LSF) emitida mediante Circular ASFI 428/2016 en octubre del 2016, el cumplimiento de los objetivos sociales señalados será reportados también en un informe de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión y cuyos principales elementos también se rescatan en la presentación ejecutiva de la primera página de este informe.

El plan estratégico vigente al 2017 mantiene la misión y visión siguientes:

Misión: “Impulsamos el crecimiento sostenible de nuestros socios promoviendo la cultura de ahorro en la sociedad, facilitando a nuestros clientes el acceso a los servicios mediante el portafolio de productos con valor agregado, contando con talento humano calificado, innovación tecnológica permanente, gestión administrativa altamente productiva maximizando nuestros resultados y basada en una gestión integral de riesgos”

El compromiso muestra el interés prioritariamente social de la entidad ya que se enfoca en el crecimiento sostenible de los socios, con un aporte de valor en sus servicios basado en la innovación tecnológica y el talento humano.

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

La visión por su parte complementa con la aspiración de lograr excelencia y calidad de atención para sus socios y clientes, dentro de un marco de responsabilidad social.

Es destacable que esta entidad, desde su origen, esta orientada al sector rural tiene cinco agencias, su oficina central es en una ciudad intermedia rural, Quillacollo, una sola agencia en la ciudad de Cochabamba y el resto de sus agencias están prestando servicios en el área rural.

La Cooperativa desde su fundación, fuera del área citadina urbana, ha desarrollado 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 lo que implica que debe revisar continuamente sus estrategias orientándose a la diferenciación.

La entidad elaboró su Plan Estratégico mediante reuniones-taller participativos 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 y 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.

El período de tres años del plan se considera es adecuado frente a un entorno cambiante. 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 de la entidad destaca como parte de sus áreas de acción una, denominada RSE, en la que principalmente plantea acciones socialmente responsables con los socios de la cooperativa para mejorar la calidad de vida. Al respecto, es recomendable que ordenen el plan bajo una lógica de perspectivas como las del cuadro de mando integral.

Se sugiere difundir la misión y visión; se ha observado que tienen una redacción distinta en los murales de la entidad, asimismo no ha sido copiada en la memoria anual, debiendo estas ser coincidentes con la reflejada en su página web. 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 vigente desde octubre del 2014 y actualizado al 2016 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

En el Código de Ética se determina evitar comportamientos que pudieran interpretarse como aceptación de soborno, a cambio de las decisiones. Es recomendable incluir explícitamente prohibiciones relacionadas con actos que puedan interpretarse como corrupción y/o extorsión.

La entidad tiene establecido procedimientos para las denuncias, resolución de conflictos y sanciones en el Código de Ética y será importante que los asuntos a resolver sean encarados por el Tribunal de Honor.

Los funcionarios o colaboradores de la empresa toman conocimiento de los valores y principios éticos de la entidad, mediante la entrega del código de ética, en físico, que también se encuentran enunciados en la página web y también se incluyen en los boletines de RSE de la institución. Para una mejor internalización de los valores y principios que constituyen el credo de la cooperativa es importante que se realicen sesiones de formación e intercambio de experiencias entre las áreas de la entidad, en una modalidad de dinámicas más que de capacitación. Habiendo nuevo personal servirá al fortalecimiento del 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 aspectos precedentemente 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

Conforme a normativa, 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

La cualidad democrática del gobierno cooperativo se expresa mediante la elección de los directivos mediante el voto de los socios en 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.

En la gestión 2017 se contaron un total de 2.208 socias mujeres y 1.065 socios hombres habilitados para votar, no se tiene el dato de los asistentes a la asamblea. Se observa una mínima disminución (260) de socios habilitados respecto a la gestión 2016.

En la gestión 2017 en el Consejo de Administración se cambiaron 3 de 5 personas y en el Consejo de Vigilancia 2 de 3 personas. 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 tres abogados de los cuales uno es el Presidente, dos contadores de los que una es la vicepresidente y una profesora. 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, dos contadores y un profesor. Cuentan con un promedio de 3 años de experiencia en el sector (el mayor 6 años y el menor 2 años).

Es de importancia exponer como parte de los órganos relevantes a nivel superior al Tribunal de Honor dispuesto por Ley de Cooperativas, que además debe desarrollar las funciones del Comité de Ética.

La Alta Gerencia es profesional y cuenta en 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 Auditor Financiero como ejecutivo de Gestión Integral de Riesgos y otra Auditora Financiera como Auditora Interna; en la Asesoría Legal una Abogada. En conjunto tienen un promedio de 17 años de trabajo profesional y 7 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, hecho que evita efectos adversos en términos de riesgo para la continuidad en la ejecución de los planes.

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 de Gobernabilidad” y participaron en capacitaciones relacionadas con Normativa Legal para Intermediación Financiera, Funciones y Responsabilidades del Socio, Directores y Composición de los Consejos, Planificación Estratégica y Administración Financiera, Gestión de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social y Gestión Integral de Riesgos.

El 2016 los ejecutivos y personal tuvieron capacitación en aproximadamente 30 temas de orden eco-financiero, social y ambiental. Es recomendable que, además de capacitarse en temas de

funcionamiento interno y de regulación, se consideren con mayor énfasis capacitaciones relacionadas con mercadeo de productos y servicios financieros.

Transparencia

La entidad publica sus estados financieros en medios de prensa y los distribuye en la memoria anual a sus asociados, esta información incluye el dictamen del Auditor Externo como 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 la Asamblea General de socios efectúan la rendición de cuentas en forma anual, se exponen los resultados de la gestión que terminó y solicitan la respectiva aprobación.

Por otra parte, efectúa reportes de información oficial a la ASFI, dicha información periódicamente se publica a través de medios informáticos en la página web de dicha autoridad. Para la toma de decisiones, cuando tienen visitas de inspección de la ASFI, también cuentan con los informes de la ASFI y regularmente reciben comunicaciones normativas y regulatorias por las labores de análisis de gabinete del ente supervisor.

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 (de Administración de Personal, de retribución, acorde a la cultura y situación financiera de la Cooperativa, de revelación de información, para el manejo y resolución de conflictos de interés, de interacción y Cooperación entre los distintos grupos de interés, para la sucesión de la Alta Gerencia, para aprobar la estructura organizativa, para el uso de activos y Política que determine los medios para alcanzar los objetivos), 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 aspectos precedentemente 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)

Las Políticas de RSE y su reglamento están vigentes desde el 2016. La entidad expone en su boletín electrónico que tiene identificados y priorizados a los grupos de interés siguientes: funcionarios, socios, clientes, comunidad y gobierno.

Debe remarcarse la importancia de que incluyan como un grupo de interés a la competencia debido a que el posicionamiento de la Cooperativa en el mercado depende del accionar de sus competidores que son tanto cooperativas como bancos ubicados en la ciudad de Cochabamba y en las cinco áreas rurales donde opera, a la cual debe hacer seguimiento sea mediante sondeos o investigaciones de mercado para formular estrategias que les genere ventajas.

Conforme al Código de Ética el accionar de la Cooperativa en el mercado se basa en prácticas leales.

A nivel gremial se han afiliado a la “Central de Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas de Bolivia RL” para que las represente a nivel nacional. También se mantienen como miembros de la Asociación Técnica de Cooperativas (ATC) de la cual ejercieron la presidencia el 2017.

Respecto a la relación con los clientes y usuarios, estas se realizan 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 incluir nombre del tema principal del boletín no solo la numeración), además de los temas comerciales sobre productos y servicios que oferta la entidad.

Cuentan con el mecanismo establecido por norma, “Punto de Reclamo”, mediante el cual 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 2017 no se han generado reclamos relacionados con la oferta o calidad de los servicios, sino observaciones a documentos de identidad que fueron derivados a las instancias respectivas.

En relación con las autoridades, la ASFI es la principal autoridad de gobierno con la que se relaciona en cumplimiento de la CPE y la Ley 393, se relaciona en forma continua y frecuente, en función de la información que deben proveer para su seguimiento y, también, de las acciones que deben aplicar para mejorar las falencias emergentes de las inspecciones de la autoridad citada.

La Cooperativa cuenta con Licencia de Funcionamiento otorgada el año 1999, 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, autoridad con la que se tuvieron que tramitar dos denuncias de funcionarios retirados. Está pendiente 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 como grupo de interés, se considera que por la elevada rotación externa que se generó debido a diversos factores, es necesario mejorar el trabajo de equipo entre el personal y entre las áreas mediante actividades que fortalezcan el conocimiento mutuo y la confianza en el trabajo. Asimismo, fortalecer la práctica de los valores cooperativos e institucionales. 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 cualquier influencia de los proveedores y otros relacionados.

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, habiendo reducido el nivel de compras de Bs937.650.- en 2016 a Bs850.853 en 2017.

De acuerdo con los aspectos precedentemente 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 prevenir, 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, en cuya presidencia está 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.

La cooperativa aplica los indicadores sociales de acuerdo con los requerimientos normativos planteados por la ASFI, mediante 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 2018.

Es recomendable que los indicadores citados en la normativa sean incluidos como parte del Sistema de Información Gerencial para un seguimiento periódico en las reuniones que llevan a cabo los consejos y la alta gerencia de la cooperativa.

Anualmente reciben un informe de calificación de Desempeño RSE para la gestión 2016 se tiene el efectuado por AnálisisReal Latinoamérica S.R.L. que presenta una calificación de 3.1 sobre 5 con tendencia a mejorar.

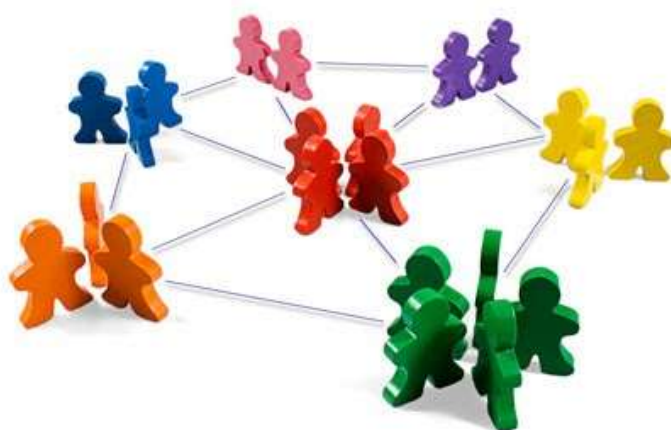
El Consejo de Administración y el Comité de RSE tomaron conocimiento del informe de Calificación de Desempeño Social de la gestión 2016, debido al cambio de directivos y de personal no se efectuó el debido seguimiento a las recomendaciones para mejorar desempeño.

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

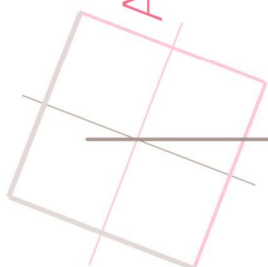
-
- 5 Se planifica con base en los indicadores/datos/informaciones de desempeño de los aspectos relacionados con los aspectos sociales; la información es compartida con las partes interesadas, con el fin de que las mismas sean comparables, confiables, relevantes y comprensibles y se alimente con dicha 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 Ltda., cuenta con políticas y reglamentos que incluyen valores organizacionales y estándares de conducta profesional que se espera de todo el personal tanto con el personal, con los socios y con los clientes. Cuenta con 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. Todas estas políticas 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. 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

En cuanto al respeto a la conformación de grupos de trabajadores dentro de la Cooperativa y al involucramiento de los empleados en la gestión de la Cooperativa, durante el 2017 no se ha conformado ninguna asociación de trabajadores. El Reglamento Interno de trabajo 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.

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. No cuenta con espacios de recreación.

Como se mencionó más arriba, para la elaboración del Plan Estratégico, solamente se involucraron a los niveles jerárquicos y se comunica a través de Comunicación Interna a todos los niveles ejecutivos.

Respecto a actividades de confraternización entre los trabajadores, estas actividades se realizan sólo en el aniversario de la Cooperativa y en Carnaval, a fin de año no se realizó ninguna actividad, ni tampoco en el día del trabajo. A fin de año se entregó un vale a los funcionarios para compra en el supermercado Hipermaxi. Adicionalmente, los empleados tienen derecho a media jornada por el día de su Cumpleaños.

Los empleados NO cuentan con mecanismos formales para transmitir sus quejas y/o sugerencias para que estas sean analizadas, evaluadas y utilizadas como insumo para la mejora de sus productos, servicios y procesos, únicamente se solicita que cualquier sugerencia sea transmitida a la Gerencia, sin embargo, no existe un mecanismo formal.

De acuerdo a la encuesta al personal, de la misma forma que el 2016, solamente el 14% del personal encuestado percibe que la Dirección mantiene parcialmente un buen relacionamiento y un diálogo transparente con los líderes de área, el 2016 alcanzaban al 19%. El 40% percibe que esta relación es parcial y el 41% que no existe.



14%

percibe buen relacionamiento de dirección con los líderes

58%

percibe que no cuentan con canales confidenciales

En la encuesta realizada al personal, se observa que el 58% de los trabajadores perciben que no cuentan con canales de comunicación confidenciales para hacer conocer hechos que podrían afectar la dignidad de los funcionarios.

La Cooperativa cuenta con un Boletín Informativo de RSE mensual que permite informar sobre temas diversos y actividades realizadas en la Cooperativa.

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

Las políticas de la Cooperativa enuncian de manera explícita acciones para evitar que los funcionarios sean discriminados por su sexo, edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc.

Dentro de sus principios reconoce la obligación ética de la entidad de respetar las diferencias y la dignidad de las personas. En 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.

Adicionalmente el Reglamento Interno de Personal, tiene un acápite específico relacionado al acoso sexual, discriminación y racismo.

Por su parte, el Código de Ética y conflicto de intereses entre sus valores éticos fundamentales establece el respeto a las personas, se refiere al reconocimiento de la dignidad de los demás y de reconocer sus derechos. Entre sus principios establece, tratar a las personas, con equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión o preferencia basada en motivos

de raza, sexo, religión, origen social u opinión política. Esto se extiende, tanto al trato con personas dentro la Cooperativa, así como con los socios, clientes y otras. Por otra parte, establece, tratar a todas las personas con equidad y sin ningún tipo de discriminación, en los procesos de formación, capacitación, evaluaciones de desempeño y carrera administrativa. También cuenta con el Reglamento de atención en cajas y captaciones, y el Reglamento Interno para el trato preferente a personas adultas mayores.

El Código de Ética y conflicto de intereses, también 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 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.

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa, el 2017 no trabajó ninguna persona con capacidades diferentes.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la Cooperativa, de la misma forma que el 2016, solamente el 60% responde que no se observaron actos de personas que sean discriminadas por su edad, género, raza, religión, discapacidad, ideología política, etc. El 22% responden que si se observaron y el 16% parcialmente.

En el Reglamento Interno de Trabajo entre los derechos del trabajador está el derecho a la protección contra el acoso sexual. Y en el Código de Ética y conflicto de intereses, entre sus principios establece evitar cualquier forma de acoso en el ejercicio de las funciones de directivos y funcionarios. El acoso de cualquier tipo en la Cooperativa se lo considera como un Acto NO Ético.

53%

empleados mujeres

47%

empleados varones

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa, el 53,1% del personal de la Cooperativa es mujer y el 46,9% hombre. Por otra parte, las horas promedio trabajadas al año por hombres son 48 horas semanales y mujeres son de 40 horas semanales de acuerdo a la normativa del Ministerio de Trabajo, en ese sentido, se tiene un sistema de trabajo y horarios de atención al público, que por un lado cumple la normativa de horas de trabajo para mujeres mejorando el clima laboral y motivacional, y por otro lado permite brindar una atención al público, en horarios cómodos y accesibles de lunes a sábado.

Todos los trabajadores de la cooperativa son permanentes y el 100% de los trabajadores cuentan con beneficios sociales. En la Cooperativa no trabajan menores de edad.

Cooperativa QUILLACOLLO		
	2016	2017
Total de personal	75	64
Total de personal permanente	75	64
Total de personal a contrato	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	11	16
Bajas personal en el período	14	11
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	75	64
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	30	34
Horas de Capacitación promedio por Trabajador	ND	ND
Tasa de Rotación de Personal anual	8,0%	ND
Mujeres	9,3%	ND
Hombres	6,7%	ND
Calificación Promedio de Evaluación de Desempeño	0	0
Mujeres	77,5	72,2
Hombres	77,5	72,8

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOLLO

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

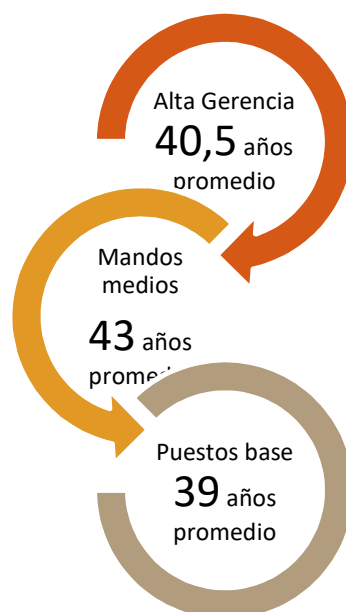
La Cooperativa promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género a nivel de toda la institución. El Código de Ética promueve el trato igualitario y sin ningún tipo de discriminación a todo nivel. En el Reglamento Interno de personal, tienen un artículo relacionado a la inamovilidad laboral de la mujer embarazada, que establece que toda mujer embarazada tiene derecho a la inamovilidad 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.

Sin embargo, la promoción de equidad de género de manera explícita no se observa en ninguna de sus políticas ni reglamentos.

Respecto a la conformación del Directorio de la Cooperativa, el Consejo de Vigilancia está conformado por tres socios, de los cuales una es mujer y dos hombres, el Presidente es el Lic. Jafeth Garcia Garcia; en cuanto al Consejo de Administración está conformado por cinco socios, cuatro mujeres y un hombre, el Presidente de este consejo es Dr. Juan Reyes Flores Leño.

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 mujeres y de hombres, el 2016, a nivel de la Gerencia hay 1 mujeres y 3 hombres, en mandos medios 7 hombres y 2 mujeres, y en niveles operativos 24 mujeres y 30 hombres. Y el año 2017, a nivel de Gerencia hay 3 mujeres y 3 hombres, en mandos medios 2 hombres y 5 mujeres y a niveles operativos 25 hombres y 26 mujeres. Entre el 2016 y 2017, la participación de las mujeres se incrementa en 25,9% y la participación de los hombres disminuye en 25,0%.

El 2017, la edad promedio para personal de la Alta Gerencia es de 40,5 años, para mandos medios 43 años y para niveles operativos 39 años.



De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2017, de 2 trabajadores promocionados los 2 son hombres. En cuanto a trabajadores desvinculados, 7 son mujeres y 15 hombres, y respecto a trabajadores rotados 2 son mujeres y 7 hombres.

CQC : Cuadro de Personal

2016	N° Trabajadores		Rango Edad	
	Hombres	Mujeres	Min	Max
Directivos	3	5		
Alta Gerencia	3	1	37	59
Mandos medios	7	2	33	53
Niveles Operativos	30	24	23	61
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

Fuente: Información proporcionada por la Cooperativa Quillacollo

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

Se realizó un Taller de Capacitación y Prevención en la temática de violencia contra la mujer.

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

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.

La remuneración está conformada por el salario básico, el bono de antigüedad y otros beneficios de diferentes características. El aguinaldo es pagado a los funcionarios de planta en el mes de diciembre de cada año.

La escala salarial se usa para diferenciar la jerarquía de un determinado cargo, el grado de responsabilidad frente a los resultados, la experiencia y la formación.

En base a información de la Cooperativa se observa, entre el 2016 y 2017 no hubo una variación significativa en la distribución de los salarios de todo el personal de la Cooperativa. 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 2,51. 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 -12,9. El haber básico promedio pagado por la Cooperativa "Quillacollo" al 31 de Diciembre de 2017 alcanza a Bs. 2.510,49 que corresponde a 1,26 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Por otra parte, cuentan con una Prima anual, en el caso de 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 28% (2016:17,5%) percibe que no se dan reconocimientos por el buen desempeño de los trabajadores, el 26% percibe que es parcial y solamente el 43% percibe que si se dan reconocimientos.

El 2017, se caracterizó por bastantes cambios de personal, aspecto de que de cierta forma afecta al clima laboral. A nivel de ejecutivos se renovó a un 100%, no hubo continuidad en el cargo de la Responsable de RSE lo que dificultó el avance de RSE.

El 2017, no hicieron análisis de Clima Laboral debido a los cambios de personal. Debido al cambio de personal se ha dado desmejoras en el clima laboral y hay tensión en los funcionarios. De acuerdo a las percepciones de los trabajadores no se han dado muchas actividades para apoyar a bajar la tensión entre funcionarios. Sin embargo, cabe resaltar que entre las áreas se dan siempre el apoyo necesario incluso una vez que cumplen metas. Dentro de la Cooperativa se tienen funcionarios comprometidos, pero también se han presentado casos de personal a los que se hizo procesos administrativos externos por no cumplir con sus tareas generando riesgos e irregularidades.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal, solamente el 24% (2016:15,8%) de los trabajadores considera que en la Cooperativa se promueve el trabajo en equipo, la participación, el involucramiento y el sentido de pertenencia de los trabajadores, el 36% considera que es parcial, y el 38% considera que no se promueve.

De acuerdo a información proporcionada por la institución el 2017, a nivel de la Alta Gerencia se entregaron 4 Memos, los 4 de felicitación, a nivel de Mandos Medios, no se entregaron memos de ningún tipo, y a Nivel Operativo se entregaron 118 Memos, 112 fueron llamadas de atención y 6 de felicitación.

CQC: Memos entregados al Personal

2016	2017			2016		
	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos	Alta Gerencia	Mandos Medios	Niveles Operativos
Llamada de Atención	0	0	112	0	0	37
Felicitación	4	0	6	6	0	5
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 solamente el 14% (2016: 35,1%) percibe que la Cooperativa ofrece estabilidad laboral a sus trabajadores. El 24% percibe que esto es parcial y el 60% que no lo promueve.

La Cooperativa, cuenta con procedimientos claros de evaluación de desempeño, una vez al año realiza evaluaciones de desempeño de personal de acuerdo al Reglamento de Evaluación de Desempeño del Manual de Administración de Recursos Humanos. Entre los objetivos de las evaluaciones de desempeño entre otras está la detección de necesidades de capacitación, y sirve de base para la promoción y rotación del personal.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal solamente el 8.6% de los encuestados considera que las evaluaciones de desempeño laboral son objeto de retroalimentación para la Cooperativa. 45% considera que no lo son y 45% parcialmente.

14% percibe estabilidad laboral

8,6% percibe las evaluaciones como retroalimentadoras

10% percibe capacitación y desarrollo

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

Para el 10% del personal encuestado, la cooperativa promueve y facilita el entrenamiento, la capacitación y el desarrollo profesional de sus trabajadores en todos los niveles de la entidad, el 41% percibe que esto es parcial y el 48% percibe que la cooperativa no promueve ni facilita la capacitación.

Respecto a la capacitación al personal en trato al cliente, en la encuesta que se realizó al personal se observa que solamente el 19% 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 52% esta acción es parcial y para el 26% no la promueve.

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

La Cooperativa cuenta con Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional. Respecto a las acciones que toma la Cooperativa para asegurar buenas condiciones de trabajo y buena salud de sus empleados, cumple con exigencias legales, el Reglamento Interno de Trabajo, entre los derechos del trabajador establece el derecho a recibir la protección necesaria en materia de higiene y seguridad ocupacional y bienestar en el trabajo. En ese sentido, la administración de la cooperativa provee lo necesario para que las oficinas reúnan las condiciones debidas de amplitud, limpieza, iluminación y ventilación, para que las instalaciones sanitarias sean satisfactorias.

En relación con los funcionarios se efectuaron Capacitaciones sobre seguridad física e higiene ocupacional y técnicas anti estrés.

De acuerdo a la encuesta al personal, solamente el 10% (2016:24,6%) de los encuestados percibe que la Cooperativa toma medidas preventivas para evitar accidentes de trabajo, enfermedades

profesionales más allá de las exigencias legales, el 57% percibe que no lo hace, y el 31 % que lo hace parcialmente.

Para el 16% (2016: 28,1%) de los empleados encuestados la cooperativa capacita en salud y seguridad laboral a los trabajadores, el 48% percibe que no y el 36% parcialmente.

En cuanto a un adecuado balance entre la vida laboral y familiar de los trabajadores, para la mayoría de los empleados encuestados la cooperativa NO promueve esta situación. Sólo para el 1,7% de los encuestados si promueve un adecuado balance entre la vida laboral y familiar.

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.

En el Reglamento Interno de Personal, entre los derechos de los trabajadores está percibir remuneración adicional por horas extraordinarias trabajadas. No incluye a gerentes ni ejecutivos.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal para el 62% la Cooperativa no promueve actividades de vida saludable entre sus trabajadores, el 26% considera que es parcial y el 10% que si promueve.

En cuanto a facilidades y beneficios adicionales a los establecidos por ley, para los casos de embarazo y maternidad, en la cooperativa se da cumplimiento a lo establecido por Ley. El Reglamento Interno de Trabajo, tiene un artículo relacionado a la inamovilidad laboral de la mujer embarazada, que establece que toda mujer embarazada tiene derecho a la inamovilidad 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.

La Cooperativa cumple con las obligaciones legales en cuanto a seguridad y salud laboral, no cuenta con proyectos o programas de cuidados de salud y condiciones laborales para sus empleados.

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

Durante el 2017, el programa de capacitaciones se ha cumplido en un 90%, faltó capacitación en riesgos para el directorio. No se capacitó al personal respecto al Código de Ética. La socialización a todo el personal de la misión, visión, valores y el plan empresarial de la gestión se realiza a través de la entrega del Manual de Funciones de cada cargo además de darle acceso por Intranet al Reglamento Interno.

Se realizaron capacitaciones en detección de billetes falsos, informes de cumplimiento, prevención en la temática de violencia contra la mujer, prevención de riesgos de lavado de dinero, legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes, seguridad física e higiene ocupacional, punto de reclamo, riesgo crediticio y riesgo operativo, riesgo operacional, seguros masivos, técnicas anti estrés.

En el reclutamiento se hace una verificación de antecedentes. El reclutamiento se realiza sin prejuicios. Con la participación de un Comité de Reclutamiento y Selección de Personal, velando por el cumplimiento en la Inducción y entrenamiento de los funcionarios. De acuerdo a la Política y Procedimientos del Reclutamiento y Selección de Personal, de Inducción y Entrenamiento, del Manual de Administración de Recursos Humanos.

Por otra parte, una vez pasados los 90 días de prueba para la ratificación como empleado permanente, se evalúa la disciplina, honradez, honorabilidad, relaciones humanas y capacidad de trabajo.

No se hace un entrenamiento de repaso sobre los valores institucionales o directrices éticas al personal antiguo.

De acuerdo a la encuesta realizada al personal de la Cooperativa, solamente el 10% considera que en la inducción a nuevos funcionarios se incluyen cuestiones éticas, el 28% considera que esta acción es parcial y el 59% que no lo hacen.

Por otra parte, solamente para el 18% 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 39% parcialmente y para el 42% no ha sido difundido.

Solamente para el 12% (2016: 22,8%) del personal encuestado, la Cooperativa los capacita en propósitos y formas para conservar y mejorar el medio ambiente. Por otra parte, el 14% considera que se los capacita en propósitos y formas para generar una mayor integración de la entidad con la comunidad y realizar acción social de apoyo a las necesidades de la zona donde está ubicada la Cooperativa.

Respecto a capacitación alineada al medio ambiente solamente sólo se capacitó en reciclado de papel.

Cooperativa Quillacollo

GASTOS DE PERSONAL	Bs.	%
Remuneraciones a directores y síndicos	632.671	7,0%
Sueldos, salarios y bonos	5.557.676	61,2%
Horas extras	0	0,0%
Asignaciones fallas de caja	0	0,0%
Viáticos	24.177	0,3%
Aguinaldo y primas	917.771	10,1%
Compensación vacaciones	208.117	2,3%
Asignaciones familiares	165.610	1,8%
Indemnizaciones por antigüedad	567.040	6,2%
Incentivos	7.203	0,1%
Desahucio	0	0,0%
Personal contratado	0	0,0%
Honorarios a profesionales y técnicos	0	0,0%
Otras retribuciones	73.419	0,8%
Aportes por cargas sociales	878.237	9,7%
Intereses y recargos por cargas sociales	8	0,0%
Refrigerios	36.985	0,4%
Uniformes	0	0,0%
Capacitación	7.554	0,1%
Depreciación y desvalorización de bienes para	0	0,0%
Otros servicios al personal	0	0,0%

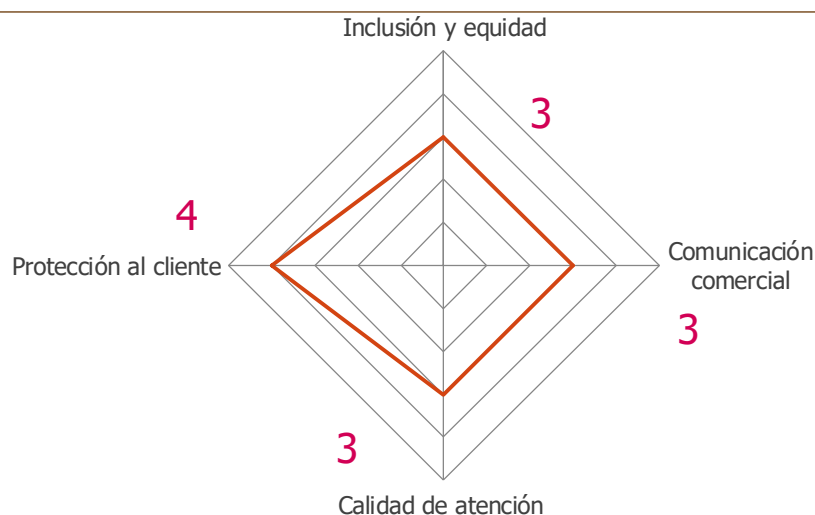
Fuente: ASFI

El siguiente cuadro muestra, la distribución del gasto de personal de la Cooperativa, se observa que la mayor concentración del gasto esta en sueldos y salarios y bonos, que representan el 61% de los gastos de personal, las remuneraciones a directores y síndicos alcanzan al 7% del gasto de personal; los aportes por cargas sociales representan el 10%. En este cuadro se puede observar que la capacitación tiene una participación marginal en el gasto de personal (0,1%), menor que su participación el 2016 (0,2).

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



La Cooperativa Quillacollo, nace con un rol eminentemente social. Promueve la economía solidaria, basada en los principios y filosofía del Cooperativismo. El objetivo social de la Cooperativa consiste en apoyar al desarrollo de las actividades productivas y comerciales del departamento de Cochabamba. Atienden a pequeños y medianos productores. Tiene como público meta población de ingresos medios y bajos.

La Cooperativa opera en departamento de Cochabamba, cuenta con 1 agencia urbana y 4 rurales.

Promueve la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros a través de infraestructura adecuada y personal capacitado para brindar atención con calidad y calidez a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a disposiciones legales normativas vigentes.

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.

Como se puede ver en el siguiente cuadro, de acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa entre el 2016 y el 2017, el total de asociados activos y pasivos de la Cooperativa disminuye en 1,82%, las mujeres socias disminuyeron en 1,27% y los hombres en 2,40%. Respecto al número de asociados con operaciones de crédito se observa una disminución de 13,84%.

Cooperativa Quillacollo

INFORMACIÓN DE ASOCIADOS	2016	2017
Total de Asociados/as	29.993	29.446
Mujeres Asociadas	15.345	15.150
Varones Asociados	14.648	14.296
Personas Jurídicas Asociados	32	38
Altas Asociados/as	1.783	1.279
Altas Asociadas Mujeres	808	665
Altas Asociados Varones	614	975
Altas Asociados Personas Jurídicas	8	6
Asociados/as con operaciones de crédito	3.968	3.419
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	20 Bs	20 Bs

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOLLO

Prácticas de Inclusión y Equidad con Clientes

Entre el 2016 y 2017, la cartera de créditos de la Cooperativa disminuye en 2,06% y las captaciones se incrementaron en 5,57%.

De acuerdo a información proporcionada por la Cooperativa el 2017, el 73,3% de sus operaciones son urbanas y el 26,7% rurales. El 28,3% de las operaciones de microcrédito están en el área rural y el 71,7% en el área urbana. En cuanto a los créditos de consumo, el 22,0% está en el área rural y el 78,0% en el área urbana. Vivienda 19,4% está en el área rural y 80,6% en el área urbana.

73,3% prestatarios urbanos

26,7% prestatarios rurales

Entre el 2016 y 2017, el número de prestatarios en el área urbana ha disminuido en 19,5% y en el área rural disminuye en 19,6%. Por tipo de crédito, los prestatarios de microcrédito en el área urbana disminuyen en 12,0% y en el área rural en 14,3%; en crédito de consumo en el área urbana disminuyen en 34,9% y en el área rural en 36,6%; en crédito de vivienda en el área urbana disminuyen en 37,5% y en el área rural en 14,3%.

CQC Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2017			2016		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME						
Microcrédito	2.583	1.852	731	2.958	2.105	853
Consumo	774	604	170	1.196	928	268
Vivienda	62	50	12	94	80	14
Vivienda Social						
TOTAL	3.419	2.506	913	4.248	3.113	1.135

CQC Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

%	2017			2016		
	Total	Urbana	Rural	Total	Urbana	Rural
PYME						
Microcrédito	100,0	71,7	28,3	100,0	71,2	28,8
Consumo	100,0	78,0	22,0	100,0	77,6	22,4
Vivienda	100,0	80,6	19,4	100,0	85,1	14,9
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 2016, el 60,6% de los prestatarios son hombres y el 39,4% mujeres, el 2017 se presenta una situación parecida el 60,3% de los prestatarios son hombres y el 39,7% mujeres.

60,3% prestatarios mujeres

39,7% prestatarios hombres

Entre el 2016 y el 2017 el número de mujeres prestatarias de la Cooperativa disminuye en 20,0%, y el número de prestatarios hombres aumenta en un 25%. A pesar de esa disminución la cooperativa sigue realizando esfuerzos para llegar a grupos vulnerables de la población como son las mujeres y población de áreas rurales.

Por tipo de crédito, se observa un comportamiento similar, en todos los casos los hombres tienen una mayor participación. El número de prestatarios en consumo disminuyeron en 35,7% entre el 2016 y 2017, en 35,0% para las mujeres y en 35,7% para los hombres, en microcrédito disminuye en 12,9%, en el caso de las mujeres, y también disminuye en 14,9%.

El número de prestatarios de créditos de vivienda entre el 2015 y 2016 disminuye en 31%, las prestatarias mujeres de vivienda disminuyen en 36,5% y los hombres en 57,6%.

CQC Número de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2017			2016		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME						
Microcrédito	2.583	1.055	1.528	2.958	1.203	1.755
Consumo	774	275	499	1.196	428	768
Vivienda	62	29	33	94	42	52
Vivienda Social						
TOTAL	3.419	1.359	2.060	4.248	1.673	2.575

CQC Porcentaje de Prestatarios por Tipo de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	2017			2016		
	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre
PYME						
Microcrédito	100,0	40,8	59,2	100,0	40,7	59,3
Consumo	100,0	35,5	64,5	100,0	35,8	64,2
Vivienda	100,0	46,8	53,2	100,0	44,7	55,3
Vivienda Social						
TOTAL	100,0	39,7	60,3	100,0	39,4	60,6

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOLLO

La caída del ritmo de crecimiento de la Cooperativa, durante el 2017, entre otras, se debió a la alta competencia que existe. Y al cambio de personal que caracterizó al 2017.

Por otra parte, la Cooperativa cuenta con productos crediticios que han sido diseñados para sectores que no son atendidos por otras entidades. Tienen los siguientes créditos: crédito hipotecario de vivienda, crédito de vivienda sin garantía hipotecaria, crédito hipotecario de vivienda de interés social, créditos de consumo, microcrédito.

En cuanto a las captaciones, durante la Gestión 2017, al igual que en créditos la mayoría de las operaciones de servicios de captación están en el área urbana.

Adicionalmente la Cooperativa presta servicio de cobranza de luz de la empresa ELFEC, servicios de cobranza de la empresa de Telecomunicación COMTECO, VIVA, ENTEL, servicios de cobranza de Gas Domiciliario YPFB y agua potable SEMAPA, servicios de Venta de Seguros Masivos Vida.

A partir del 2017, después de que se tuvo conocimiento de la Normativa con respecto al Balance Social y sus indicadores, la Cooperativa hace seguimiento a los indicadores de carácter social requeridos por la norma.

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

Las normas de relaciones y de trato con los socios y clientes están explicitadas en el Código de Ética y Código de Conducta.

La Cooperativa actualiza siempre que sea necesario el material de comunicación destinado a clientes (bípticos, trípticos, material publicitario, etc.). 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.

En algunas agencias el personal habla el idioma local (quechua), para poder comunicarse de mejor forma con los socios y clientes.

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.

Los precios están publicados en Pizarras en las agencias y la Página Web de la Cooperativa.

La Misión y Visión no se encuentran publicadas en la memoria institucional, si en la página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general.

La Cooperativa no cuenta con una política formal contra la publicidad que coloque 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 información de la Cooperativa, durante 2017 se realizó educación financiera, respecto a qué son las garantías no convencionales, derechos y obligaciones del consumidor financiero, consejos de seguridad para el consumidor financiero, la importancia de confiar en una Entidad Financiera con Licencia de Funcionamiento, qué es la tasa de referencia TRE, revisa tus contratos, por qué una entidad financiera incauta billetes falsos. También se desarrollaron Talleres/cursos en derechos y obligaciones, mecanismos de reclamo, medidas de seguridad del papel moneda, dónde ahorrar, entidades financieras reguladas por la ASFI, créditos consejos de seguridad, cómo funciona el

sistema financiero nacional, cual es el rol de la ASFI, servicios complementarios, qué son las garantías no convencionales, cómo y dónde se las aplica.

De acuerdo a la encuesta realizada a los clientes y socios de la Cooperativa, de la misma forma que el 2016 solamente el 34% conoce cuáles son sus derechos y obligaciones. La cooperativa deberá ver distintos canales para llegar con Educación Financiera a sus socios y clientes.

Por otra parte, solamente el 42% de los encuestados, percibe que el personal de la Cooperativa le explica aspectos del contrato que no entiende.

En la encuesta también se observa que solamente el 31% de los clientes encuestados conoce las principales características o condiciones de los productos y/o servicios de la Cooperativa, el 59% no conoce y el 10% conoce parcialmente.

De acuerdo a la encuesta a los clientes, para el 64% de los encuestados, el material publicitario (folletería, anuncios, etc.) son claros y entendibles, para el 12% parcialmente entendibles y para el 27% 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

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.

El Código de Conducta establece que la Cooperativa debe proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Cuenta con un procedimiento formal para la atención de reclamos. Trabajan en base a formularios, en el primero se registra el reclamo y en el segundo se redacta la respuesta.

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.

Se cuenta con un responsable del Punto de Reclamo, que es responsable de recibir, registrar, responder y dar seguimiento a todos los reclamos; es el encargado de brindar respuesta justificada en un plazo que no exceda los cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción del mismo.

Durante el 2017, se recibieron 4 reclamos, de los cuales 4 estaban asociados a faltas producidas por recursos humanos, tecnológicos u otros y los 4 fueron errores asumidos por la entidad. Los 4 reclamos fueron resueltos en primera instancia.

Además del Punto de Reclamo, cuenta con un Buzón de Sugerencias en cada Agencia.

La encuesta realizada a los socios muestra que el 38% de los socios sabe cómo realizar una queja o reclamos en la Cooperativa, mientras que el 52% responde que no sabe, y 20% parcialmente. Es importante reforzar esto con Educación Financiera.

38%

de los prestatarios sabe como realizar una queja

52%

de los prestatarios no sabe cómo realizar una queja

20%

de los prestatarios sabe parcialmente cómo realizar una queja

En cuanto al entrenamiento del personal de atención al cliente para una relación ética y de respeto a los derechos del consumidor financiero, en la gestión de acuerdo al Plan de Capacitación 2017 se realizaron capacitaciones relacionadas atención al cliente y punto de reclamo.

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

De la encuesta a socios, se observa que para el 72% de los socios el personal de la Cooperativa está disponible para responder consultas o reclamos.

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.

El Código de Ética y conflicto de intereses, entre sus principios éticos está, proteger la información confidencial evitando situaciones en las cuales esta información pudiera llegar a personas no autorizadas. Por otra parte, no se revelará información protegida por la normativa y aquellas que tengan carácter estratégico y privilegiada definidos por el Consejo de Administración a terceras personas, salvo a los efectos de cumplir responsabilidades legales.

El área de marketing cada dos años realiza estudios a profundidad de satisfacción, con el objetivo de investigar necesidades de los socios y clientes. Sin embargo, por los cambios de personal en la institución el 2017 no se hizo.

Un aspecto a resaltar de la Cooperativa en cuanto a atención al cliente, es que para el 71% de los socios la atención del personal de la Cooperativa es amable y sin ningún tipo de discriminación.

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

La Cooperativa cuenta con los principales procesos de colocación, cobranza y punto de reclamo que se encuentran descritos en los procedimientos de otorgación de créditos, cobranza y atención de reclamos. Y en los manuales de funciones y políticas respectivas de la institución.

También cuenta con un sistema de evaluación de créditos (carácter y modalidad del préstamo, flujo de caja, capital o patrimonio, colaterales, destino del crédito y otros) para definir la capacidad de pago del socio.

La política y reglamento de crédito establecen las directrices y la documentación mínima para la aprobación de un crédito independientemente de los montos solicitados por el socio.

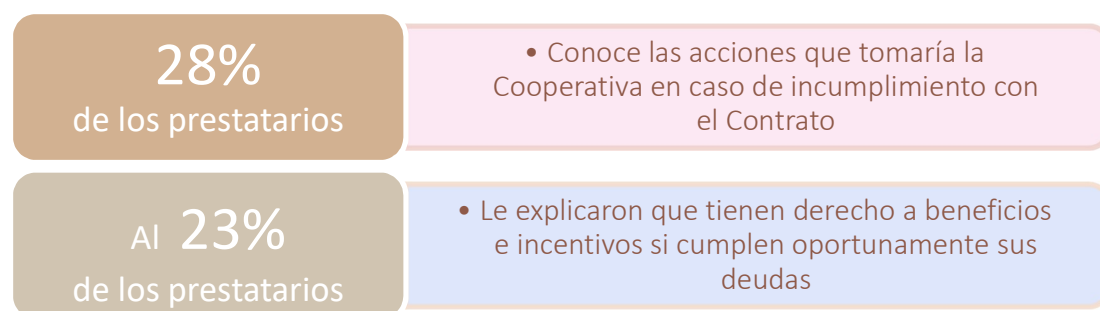
Durante el proceso crediticio, se verifica la información del cliente en la CIC de la ASFI y en al menos un Buró de Información esto lo complementa con una evaluación de campo a los clientes. El departamento de Auditoría Interna de acuerdo a su Plan Anual verifica el cumplimiento de Políticas y sistemas para prevenir posibles desvíos al cumplimiento de las políticas de la institución.

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).

En cuanto a transparencia, la Cooperativa transmite información en forma clara, suficiente, oportuna, de manera que los clientes puedan entenderla para tomar decisiones informados, 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.

De acuerdo a la encuesta realizada a socios solamente el 28% responde que conoce las acciones que tomaría la Cooperativa en caso de incumplimiento con el Contrato.

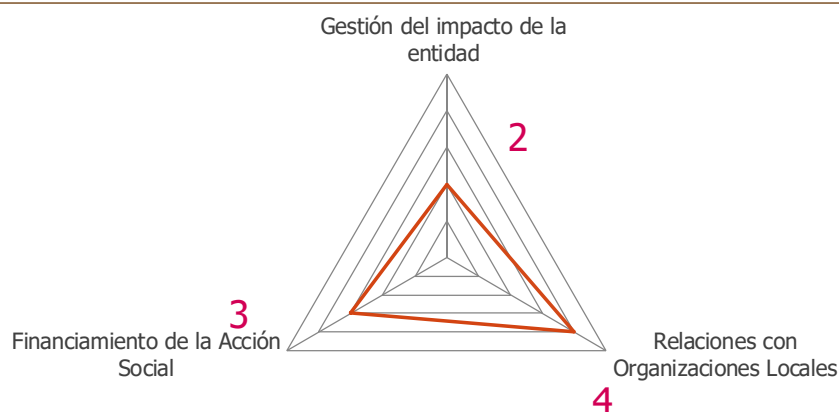
Por otra parte, solamente el 23% responde que la Cooperativa le explicó que si el cliente cumple oportunamente con el pago de sus obligaciones crediticias tiene derecho a beneficios e incentivos, destinados a mejorar sus condiciones de crédito, menores tasas de interés y/o nuevas operaciones. Es importante que la Cooperativa refuerce estos aspectos con Educación Financiera.



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 mecanismos de acercamiento y apoyo a la comunidad se realizan mediante cursos de capacitación para mejorar el conocimiento sobre las operaciones en el sistema financiero. La comunidad a la cual se dirigió fue de jóvenes y niños principalmente (estudiantes de colegios y dos batallones del Regimiento Militar Tumusla), con temas de cultura del ahorro.

Por otra parte, participaron y apoyaron actividades relacionadas con el apoyo a un hogar de niñas y en eventos de lucha contra la violencia a la mujer.

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

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

Se observa que la Cooperativa ha mejorado su enfoque y compromiso práctico de responsabilidad social, la aplicación de los indicadores de función social definidos por normativa les posibilita un mejor análisis y enfoque respecto a lo que pretenden lograr como impacto. Por los cambios y tiempos de espera para culminar proceso de contratación del responsable operativo de estas actividades, se dieron rezagos en las actividades. Aún no cuentan con las herramientas necesarias 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 Cooperativa tuvo a su cargo la presidencia de la Asociación Técnica de Cooperativas (ATC) el 2017, 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 líderes de las distintas cooperativas.

También coordinaron actividades con la alcaldía de Quillacollo para jornadas de concientización sobre la violencia contra la mujer y realizar labores de limpieza en la zona en Quillacollo y en Sacaba.

Con la Cámara de Comercio generaron un centro de mediación y arbitraje escolar contra el bullying en un establecimiento educativo de su zona de influencia.

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.

Un importante beneficio que tienen los socios es la provisión de un fondo para financiar los gastos funerarios, denominado Quillasepelio.

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 Comité de Responsabilidad Social Empresarial está encargado de orientar las acciones de protección del medio ambiente.

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 prevé por las buenas condiciones de trabajo en la entidad. Al respecto se ha verificado que los ambientes en oficinas centrales son amplios, cómodos, considerando aspectos como la 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 los aspectos precedentemente 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 y de papel especialmente favorecen a un impacto menor en el nivel de polución del ambiente. También debe considerarse que la entidad participa en actividades de limpieza de basura de zonas públicas.

De acuerdo con los aspectos precedentemente 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 Concienciación Ambiental

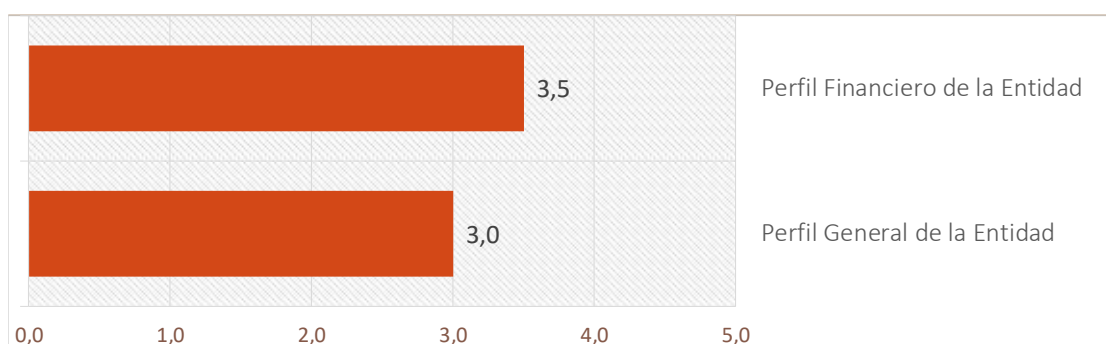
La actividad del año 2017 se redujo a la distribución de folletos instructivos, estikers con mensajes para colocar en espacios públicos y merchandising (bolsas, botellas, llaveros, agendas, etc.) con mensajes de cuidado del medio ambiente. No se realizaron actividades de capacitación y/o formación de la conciencia ambiental.

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

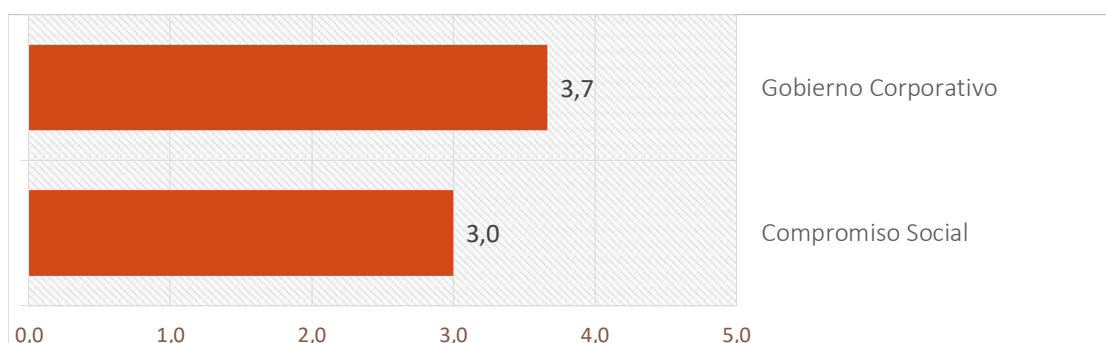
5	Además de desarrollar campañas, la entidad apoya o participa de proyectos educacionales en asociación con organizaciones no gubernamentales y ambientalistas, ejerciendo liderazgo social en favor de esa causa.
4	Además de campañas internas, desarrolla campañas de concientización y educación ambiental 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

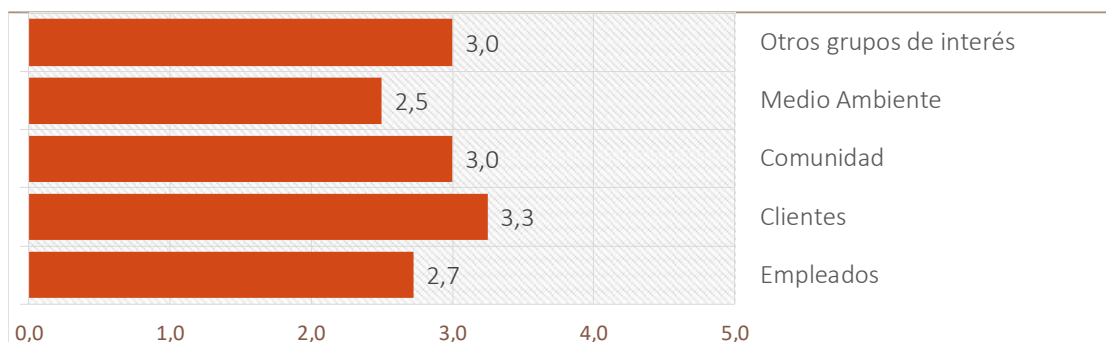
Equilibrio financiero:



Gestión social:



Responsabilidad social empresarial:



ANEXO 2

CIRCULAR 365/2015 - ANEXO 2
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA “QUILLACOLLO” LTDA.

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	Se ha designado a un director Responsable de dar seguimiento a las acciones de RSE. Los consejeros participaron en un “Taller de Gobernabilidad” y participaron en capacitaciones relacionadas con Normativa Legal para Intermediación Financiera, Funciones y Responsabilidades del Socio, Directores y Composición de los Consejos, Planificación Estratégica y Administración Financiera, Gestión de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social y Gestión Integral de Riesgos.		
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		2,58 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)		-12,99 veces (el salario total del individuo mejor pagado aumenta en 10,0% entre el 2016 y 2017, y la remuneración anual de todos los empleados excluyendo al más alto disminuye en 0,7% entre el 2016 y 2017)	
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		1,26 veces (el salario mínimo de la Cooperativa es bs 2.510,49 igual al salario mínimo nacional)	
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 4 proveedores de servicios y productos que en su totalidad son nacionales.	Bs	Habiendo reducido el nivel de compras de Bs937.650.- en 2016 a Bs850.853 en 2017.

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	Alta Gerencia: 6; H:3, M:3 31 a 60 años: 6; Mandos Medios: 7 H:2, M:5 31 a 60: 7 Niveles Operativos:51 H: 25, M: 26 18 a 30: 9; 31 a 60: 42; 60 a +: 0
	2.T.Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Contratados: 16 H:10, M:6; Rango de Edad: 18 a 30: 5 H: 3, M: 2 31 a 60:11 H: 7, M: 4
	3.T.Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Rotación de Personal: 0 H: 0 M:0 Rango de Edad 18 a 30: 0 31 a 60:0
	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	Alta Gerencia: n.d. Mandos Medios: n.d. Niveles Operativos: n.d.
	2.C.Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Durante el 2017, el programa de capacitaciones se ha cumplido en un 90% Se realizaron capacitaciones en detección de billetes falsos, informes de cumplimiento, prevención en la temática de violencia contra la mujer, prevención de riesgos de lavado de dinero, legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes, seguridad física e higiene ocupacional, punto de reclamo, riesgo crediticio y riesgo operativo, riesgo operacional, seguros masivos, técnicas anti estrés.
	3.C.Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Evaluaciones de Desempeño: 74 (100%) M: 34 (100%) H: 30 (100%)
Diversidad e igualdad de	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.

oportunidades	2.D.Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Alta Gerencia: 0,65 Mandos Medios: 2,11 Niveles Operativos: 1,38
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%). Aún no cuenta con registro detallado de inversiones y/o gastos destinados a actividades sociales. La entidad aún no tiene un detalle cuantitativo de la aplicación de los fondos por programas y proyectos de acción social ejecutados el 2017
	2.H.Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al Negocio	Se tiene el Còdigo de Ètica, el Reglamento Interno de Personal y Còdigo 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	Se cuenta con reglamento interno de trato preferencial (adulto mayor) Capacitación con temas relativos a la intermediación financiera. - Folletería orientada a la educación de socios clientes y usuarios,
Satisfacción del Cliente	1.S.Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Incentivos, asamblea de socios, excedentes Atención con calidad y calidez
	2.S.Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Aunque no se realizó una encuesta de satisfacción del cliente, se efectuó un relevamiento de percepción sobre la atención que brinda la entidad a través de la evaluación de desempeño social realizada por la empresa consultora.
	3.S.Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	% de reclamos resueltos: 100%
	1.A.Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	No se tiene
	2.A.Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	No se tiene

Conciencia Ambiental	3.A.Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Debido a que la institución desarrolla sus servicios en el ámbito financiero, no produce niveles de residuos contaminantes preocupantes.
	4.A.Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	La entidad aún no cuenta con productos financieros específicos.
Cumplimiento Normativo	1.N.Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	No se tiene

ANEXO 3 – ESTADÍSTICAS SOCIALES – QUILLACOLLO COCHABAMBA

POBLACIÓN EMPADRONADA POR SEXO, SEGÚN GRUPOS DE EDAD			
Grupos de edad	Total	Hombres	Mujeres
Total	137.182	66.651	70.531
0-3	11.495	5.901	5.594
4-5	5.675	2.938	2.737
6-19	40.995	20.565	20.430
20-39	45.020	21.645	23.375
40-59	22.435	10.529	11.906
60-más	11.562	5.073	6.489
Población de 18 años y más (población en edad de votar)	85.506	40.484	45.022
Población femenina de 15-49 años en edad fértil	38.315		
Población en viviendas particulares	134.859	65.016	69.843
Población en viviendas colectivas	2.149	1.528	621
Población sin vivienda en tránsito	135	77	58
Población sin vivienda que vive en la calle	39	30	9
Población empadronada inscrita en el Registro Cívico	135.278	65.690	69.588
Población empadronada que tiene Cédula de Identidad	111.388	53.491	57.897
POBLACIÓN EMPADRONADA DE 4 AÑOS O MÁS DE EDAD POR SEXO, SEGÚN IDIOMA EN EL QUE APRENDIÓ A HABLAR(1)			
Idioma	Total	Hombres	Mujeres
Total	125.432	60.633	64.799
Castellano	85.580	42.427	43.153
Quechua	31.117	13.866	17.251
Aymara	4.411	2.080	2.331
Guaraní	148	100	48
Otros idiomas oficiales	391	224	167
Idiomas extranjeros	249	127	122
Otras declaraciones	0	0	0
No habla	118	60	58
Sin especificar	3.418	1.749	1.669
POBLACIÓN EMPADRONADA DE 6 A 19 AÑOS POR SEXO, SEGÚN ASISTENCIA ESCOLAR(1)			
Asistencia escolar	Total	Hombres	Mujeres
Total	40.968	20.557	20.411
Asiste	36.390	18.242	18.148
No asiste	4.264	2.150	2.114
Sin especificar	314	165	149

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

LUGAR DONDE ACUDE LA POBLACIÓN CUANDO TIENE PROBLEMAS DE SALUD			
Salud	Total	Hombres	Mujeres
Caja de Salud (CNS, COSSMIL, u otras)	31.595	15.253	16.342
Seguro de salud privado	16.386	8.131	8.255
Establecimientos de salud público	69.567	33.150	36.417
Establecimientos de salud privado	40.065	19.285	20.780
Médico tradicional	14.253	6.891	7.362
Soluciones caseras	68.182	32.239	35.943
La farmacia o se automédica	76.465	37.059	39.406
POBLACIÓN EMPADRONADA, POR SEXO, SEGÚN LUGAR DE NACIMIENTO Y RESIDENCIA HABITUAL			
Lugar de nacimiento	Total	Hombres	Mujeres
Total	137.182	66.651	70.531
Aquí	93.494	45.745	47.749
En otro lugar del país	42.257	20.169	22.088
En el exterior	1.431	737	694
Lugar de residencia habitual	Total	Hombres	Mujeres
Total	137.182	66.651	70.531
Aquí	135.289	65.609	69.680
En otro lugar del país	1.613	914	699
En el exterior	280	128	152
POBLACIÓN EMPADRONADA DE 10 AÑOS O MÁS DE EDAD, SEGÚN ACTIVIDAD ECONÓMICA Y CATEGORÍA OCUPACIONAL(1)			
Actividad económica	Total	Hombres	Mujeres
Total	59.125	33.346	25.779
Agricultura, ganadería, caza, pesca y silvicultura	6.372	3.378	2.994
Minería e Hidrocarburos	142	124	18
Industria manufacturera	7.852	5.431	2.421
Electricidad, gas, agua y desechos	189	152	37
Construcción	5.604	5.434	170
Comercio, transporte y almacenes	18.017	9.395	8.622
Otros servicios	15.567	6.413	9.154
Sin especificar	1.651	873	788
Descripciones incompletas	3.721	2.146	1.575
Categoría ocupacional	Total	Hombres	Mujeres
Total	59.125	33.346	25.779
Obrero/a o empleado/a	24.811	15.588	9.223
Trabajador/a del hogar	669	27	642
Trabajador/a por cuenta propia	24.337	13.061	11.276
Empleador/a o socia/o	1.606	1.035	571
Trabajador/a familiar o aprendiz sin remuneración	1.789	819	970
Cooperativa de producción/servicios	266	160	106
Sin especificar	5.645	2.656	2.989

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

VIVIENDA	
Viviendas	Total
Total	39.055
Número de viviendas particulares	38.787
Número de viviendas colectivas	268
Viviendas ocupadas con personas presentes	35.931
Disponibilidad de energía eléctrica	Total
Total	35.931
Tiene	34.622
No tiene	1.309
Combustible o energía más utilizado para cocinar	Total
Total	35.931
Gas en garrafa	28.394
Gas domiciliario (por cañería)	4.948
Leña	1.788
Otros (electricidad, energía solar, guano, bosta o taquia y otro)	376
No cocina	425
Procedencia del agua que utilizan en la vivienda	Total
Total	35.931
Cañería de red	25.437
Pileta pública	3.070
Carro repartidor (aguatero)	1.591
Pozo o noria	4.809
Lluvia, río, vertiente, acequia	982
Otro (lago, laguna, curichi)	42

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

Desague del servicio sanitario	Total
Total	32.046
Al alcantarillado	21.513
A una cámara séptica	3.959
A un pozo ciego	6.514
A la calle	29
A la quebrada, río	28
A un lago, laguna, curichi	3
Eliminación de la basura	Total
Total	35.931
La depositan en basurero público o contenedor	4.433
Servicio público de recolección (carro basurero)	22.953
La botan a un terreno baldío o en la calle	666
La botan al río	922
La queman	6.315
La entierran	442
Otra forma	200
Tecnologías de Información y comunicación	Total
Radio	28.752
Televisor	31.252
Computadora	10.960
Servicio de internet	3.441
Servicio de Telefonía fija o celular	29.506

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística

POBLACIÓN POR CONDICIÓN DE NECESIDADES BÁSICAS INSATISFECHAS (Nuevo)

Condición de necesidades básicas insatisfechas	Población	Distribución Porcentual
POBLACIÓN TOTAL (Objeto de estudio)(2)	133.971	100,0
NO POBRE		
NBS	48.550	36,2
Umbral	47.559	35,5
POBRE		
Moderada	33.289	24,8
Indigente	4.386	3,3
Marginal	187	0,1
Porcentaje de Población Pobre	28,3	

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística - Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas