

**Consultora Interdisciplinaria APORTE
ASESORIA SRL.**

**CALIFICACION DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL
GESTION 2021**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN PEDRO DE
AIQUILE" R.L.**

**COCHABAMBA – BOLIVIA
MAYO - 2022**

INDICE

CALIFICACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2021

	CONTENIDO	Pág.
	RESUMEN EJECUTIVO	3
I.	METODOLOGIA	5
1.1.	Indicadores Aporte	5
1.2.	Estructura del Cuestionario	5
1.3.	Normativa Utilizada	6
1.4.	Estructura de los Indicadores	7
1.5.	Indicadores Binarios	7
1.6.	Indicadores Cuantitativos	8
II.	TRABAJO DE CAMPO	8
III.	RESULTADO DE LA CALIFICACION	8
	CONCLUSIONES	13
IV.	HOJA DE TRABAJO (APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS)	14
V.	CONCLUSIONES	58
VI.	ANEXO 2 INDICADORES DE RSE.	59

-0-

RESUMEN EJECUTIVO

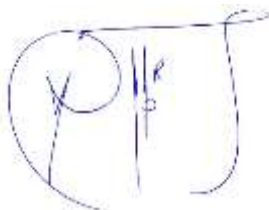
El presente informe muestra los resultados de la calificación del desempeño de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, ejecutado por la Consultora Interdisciplinaria APORTE ASESORIA SRL., en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Pedro de Aiquile R.L. desarrollado en el mes de Mayo de 2022, en el que demuestra la gestión de RSE realizada durante el año 2021.

Es parte del presente informe los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para entidades financieras, requeridas en el artículo 8, sección 2, capítulo II, Título I, Libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

La Calificación obtenida es de **78 puntos** sobre los 100 puntos establecidos en la metodología.

DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Nombre	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Pedro de Aiquile R.L.
Dirección:	Calle Sucre entre Arevalo y Héroes del Chaco s/n Aiquile
Teléfonos:	4343041 - 4343544 - 413075 Fax:4343041
Gerente General	Lic. Jorge Cardona Gonzales
Equipo Evaluador	Lic. Edwing Rivas Serrano



Lic. Msc. Edwing Rivas Serrano
GERENTE GENERAL
CONSULTORA INTERSICLIPLINARIA
APORTE ASESORIA



LA CONSULTORA INTERDISCIPLINARIA
APORTE ASESORIA SRL.

CERTIFICA QUE LA:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA SAN PEDRO DE AIQUILE R.L.

HA REALIZADO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA LEGAL INTERNA Y EXTERNA Y HEMOS PROCEDIDO A CALIFICAR SUS PROCEDIMIENTOS DE RSE HABIENDO OBTENIDO LA CALIFICACION DE BUENO CON UN PUNTAJE DE 78/100.

CALIFICACION

78

LA CALIFICACION COMPRENDE EL PERIODO DEL 01/01/2021 AL 31/12/2021
(GESTION 2021)

COCHABAMBA, 20 de mayo de 2022



COD/004/22/CAL-RSE

**CALIFICACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
SAN PEDRO DE AIQUILE R.L.**

I. METODOLOGIA

Los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Versión 1,1, de la consultora interdisciplinaria APORTE ASESORIA SRL. comprende los indicadores GRI (Iniciativa de Reporte Global) de medición y calificación de RSE basado en el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial con el apoyo de la empresa internacional GISR (Global Initiative for Sustainability Rating) , estos indicadores son estándares y comunes a todos los países de la región que forman parte del programa y la adaptación a la realidad y contexto legal de Bolivia, los mismos forman parte de la Metodología que aplica ASESORIA para calificar la Responsabilidad Social Empresarial.

1.1. INDICADORES APORTE

Los Indicadores APORTE, son una herramienta de evaluación de la gestión de las empresas que refieren a la incorporación de prácticas de responsabilidad social, al planeamiento estratégico, al monitoreo y desempeño general corporativo. Son un instrumento de Evaluación de uso exclusivo para Asesoría SRL.

De estas experiencias, del trabajo en alianza con las organizaciones de RSE locales y con el apoyo técnico de la empresa internacional GISR (Global Initiative for Sustainability Rating), surgió el componente de Indicadores de APORTE para evaluar la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, con el único objetivo de utilizar un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del programa.

GISR es una iniciativa global sin fines de lucro que tiene como objetivo acelerar la integración de las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno (ESG) en los indicadores en los mercados financieros mundiales y en las decisiones de inversión. GISR acredita a las calificadoras de sostenibilidad, rankings o índices que cumplan con ciertos estándares de excelencia para la evaluación del desempeño de la sostenibilidad corporativa.

Los Indicadores APORTE han sido formulados de modo tal que contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden el componente cuestionario referido a los INDICADORES EN PROFUNDIDAD (ETAPAS).

1.2. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO

GRUPO I: VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA

1. Compromisos Éticos
2. Arraigo en la Cultura Organizativa
3. Gobierno Corporativo

RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD

4. Relaciones con la Competencia
5. Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders)
6. Balance Social/ Memorias de RSE/ Reporte de Sostenibilidad

GRUPO II: PÚBLICO INTERNO

DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

7. Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados
8. Gestión Participativa

RESPETO AL INDIVIDUO

9. Compromiso con el Futuro de los Niños
10. Compromiso con el Desarrollo Infantil
11. Valoración de la Diversidad
12. Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial
13. Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género
14. Relaciones con Trabajadores Tercerizados

TRABAJO DECENTE

- 15. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera
- 16. Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo
- 17. Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad
- 18. Conducta Frente a Despidos
- 19. Preparación para Jubilación

GRUPO III: MEDIO AMBIENTE**RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS**

- 20. Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental
- 21. Educación y Concientización Ambiental

GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL

- 22. Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios
- 23. Minimización de Entradas y Salidas de Insumos

GRUPO IV: PROVEEDORES**SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES**

- 24. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores
- 25. Trabajo Forzado en la Cadena Productiva
- 26. Apoyo al Desarrollo de Proveedores

GRUPO V: CONSUMIDORES Y CLIENTES**DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO**

- 27. Política de Comunicación Comercial
- 28. Excelencia de la Atención

GRUPO VI: COMUNIDAD**RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL**

- 29. Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno
- 30. Relaciones con Organizaciones Locales

ACCIÓN SOCIAL

- 31. Financiamiento de la Acción Social

GRUPO VII: GOBIERNO Y SOCIEDAD**TRANSPARENCIA POLÍTICA**

- 32. Construcción de la Ciudadanía por las Empresas
- 33. Prácticas Anticorrupción y Anticoima

LIDERAZGO SOCIAL

- 34. Liderazgo e Influencia Social
- 35. Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales.

1.3. NORMATIVA UTILIZADA

Se ha utilizado la Norma ISO 26000 “Guía sobre RSE”

La Norma internacional ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo.

1.4. ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES

Cada uno de los indicadores se divide a su vez en:

Indicadores de Profundidad: permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la entidad. Son los indicadores de aplicación común a todos los países de la región que participan del programa. Está representado por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios de determinada práctica, evolucionando desde una primera a una cuarta etapa, a fin de poder identificar fácilmente en qué estadio de la práctica se encuentra la empresa, tal como se describe a continuación:

TABLA DE RESULTADOS

ETAPA 0	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Representa que la empresa recién implementara la RSE y desconoce las normas legales, no cuenta con prácticas, ni ha implementado la Gestión de RSE.	Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales sobre RSE.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas de RSE.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones regulatoras que resultan en cambios de expectativas para la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.

El evaluador realizara consultas que deberán desembocar en las siguientes respuestas debidamente justificadas:

1. Afirmativo (Debidamente documentado).
2. Negativo (Para su implementación futura).

La evaluación y calificación concluye en sólo una de las cuatro etapas de acuerdo a una puntuación que va del 1 al 100 en todos los casos. Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior. En caso de que ninguno de los cuadros corresponda a la realidad de la empresa.

1.5. INDICADORES BINARIOS (INFORMACIONES ADICIONALES):

Se compone de preguntas de respuesta binaria (sí o no) y cualifican el estadio seleccionado en los Indicadores en Profundidad.

Sirven para la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la empresa y contribuyen a la comprensión de las prácticas que pueden incorporarse a la gestión de los negocios.

Para una correcta autoevaluación, estos indicadores deben ser completados obligatoriamente, excepción hecha en los casos que el indicador de profundidad correspondiente no sea aplicable a la realidad de la empresa.

1.6. INDICADORES CUANTITATIVOS

Proponen el relevamiento sistemático de datos. Con ellos, se pueden conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes para la empresa. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos; no obstante, estos datos serán seguramente de utilidad para el monitoreo de la empresa y hacen a la consistencia de la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE.

En conjunto esta estructura permite que la empresa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. La disposición en escala provee parámetros para los pasos siguientes. Señala, junto a los indicadores binarios (informaciones adicionales) y cuantitativos, directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento en el universo de cada tema.

APORTE ASESORIA				
CUADRO DE CALIFICACION RSE				
	RANGO DE PUNTUACION	CALIFICACION LITERAL	NIVEL DE RIESGO	ETAPA
	80 - 100	MUY BUENO	MUY BAJO	IV
	60 - 79	BUENO	BAJO	III
	40 - 59	ACEPTABLE	MEDIO BAJO	II
	20 - 39	DEBILIDAD	MEDIO ALTO	I
	Menor a 20	INSUFICIENTE	ALTO	0

II. TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló bajo el siguiente procedimiento:

- Cada unidad de negocios respondió al cuestionario asignado por la Consultora.
- El Gerente General facilitó toda la información, documentación de RSE y el diálogo interno.
- Debido al alcance de los temas, el proceso alcanzó la participación de varias áreas de la Cooperativa. Se llegó a la mayor cantidad de personas involucradas en el proceso de recolección y de volcado de información y se ha diversificado los niveles jerárquicos y los departamentos a los cuales ellas pertenecen, por esta razón la representatividad de las respuestas son mayores y existió una profunda reflexión interna, garantizando una mejor evaluación.
- Nos hemos reunido con la parte ejecutiva para explicar la tarea de los evaluadores para que se comprenda el porqué de la aplicación del cuestionario y se logre el compromiso necesario con el proceso.
- La alta Gerencia acompañó permanentemente la aplicación del cuestionario y conoció los resultados preliminares.
- Ejecución del proceso de evaluación que, aunado a la misión y estrategia general de la empresa, será de utilidad para identificar aspectos de la gestión que necesitan ser desarrollados estableciendo nuevas metas y monitoreando sus resultados.
- Se ha realizado el trabajo de gabinete donde se encuentra la tabulación de los resultados.
- También es necesario informar que se ha realizado un diálogo con los distintos públicos con que se relaciona la Cooperativa a fin de evaluar los impactos de sus acciones.

III. RESULTADOS DE LA CALIFICACION

La Cooperativa ha superado la primera y segunda etapa, que representan etapas básicas de acciones sobre RSE. En esta etapa se considera que la Cooperativa superó el nivel reactivo a las exigencias legales, en la Gestión 2021. Actualmente se encuentra en la **Etapa 3 (Bueno) con un puntaje de 77.56** que considerando el factor de redondeo se tiene una calificación de **78 puntos** y un nivel de riesgo BAJO, debiendo a futuro trabajar en RSE hasta llegar a la etapa 4.

3.1. APLICACION DE LA CALIFICACION

FECHA DE APLICACIÓN DE LOS INDICADORES: Mayo de 2022.

COORDINADOR GENERAL: Lic. Edwing Rivas S. (Gerente General APORTE ASESORIA SRL.)

CONTRAPARTE: Lic. Jorge Cardona Gonzales (Gerente General – CAC SAN PEDRO DE AIQUILE R.L.)

GESTION A CALIFICAR: Calificar la Gestión 2021 de Responsabilidad Social Empresarial RSE en la Cooperativa

ETAPA QUE SE ENCUENTRE LA COOPERATIVA

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas para la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.
		SITUACION ACTUAL DE LA COOPERATIVA	

3.2. COMENTARIOS/PERCEPCIONES:

Las actividades futuras estarán enmarcadas dentro las Estrategias institucionales y las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, los que como resultado producirán retornos en el largo plazo, Mayor productividad, Reducción de costos de operación y la Capacidad de atraer y retener a un personal de calidad, aumentando el compromiso, empeño y lealtad.

Asimismo se requiere mejorar la relación con la Comunidad y realizar un alto compromiso con la preservación del medio ambiente.

3.3. CALIFICACION CUANTITATIVA:

PUNTAJE OBTENIDO: 78/100

APORTE ASESORIA				
CUADRO DE CALIFICACION RSE				
	RANGO DE PUNTAJACION	LITERAL	NIVEL DE RIESGO	ETAPA
	60 - 79	BUENO	BAJO	III

3.4. OPORTUNIDADES A POTENCIAR:

Las Oportunidades a potenciar son:

- Trabajar en la motivación psicológica con los clientes internos (Funcionarios de la Cooperativa).
- Mejorar el aporte publicitario para el cuidado del medio ambiente.
- Mejorar el control de Energía, Agua, Reciclaje para apoyar el medio ambiente.

3.5. OBJETIVOS E INDICADORES QUE MEJORAR PARA LA PRÓXIMA APLICACIÓN:

3.5.1. GENERALES

- Mejorar el indicador 5 respecto al Dialogo e involucramiento de los grupos de interés stakeholders
- Mejorar el indicador 10 respecto al compromiso con el desarrollo infantil.
- Mejorar el indicador 18 sobre la conducta de la entidad frente a despidos.
- Mejorar el indicador 19. preparación para jubilación con el objetivo de preparar a sus empleados para la jubilación.
- Mejorar el indicador 22. Referente al gerenciamiento de los impactos sobre el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios.
- Mejorar el indicador 34. liderazgo e influencia social. Buscando ejercer su ciudadanía por medio de asociaciones y foros empresariales.
- Mejorar el indicador 35 respecto a la participación de la cooperativa en proyectos Sociales gubernamentales.

3.5.2. ESPECIFICAS

Las debilidades identificadas que deben ser mejoradas de acuerdo a los indicadores de medición de RSE aplicados a la Cooperativa son los siguientes:

CODIGO	INDICADOR	RECOMENDACION
4T	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Mejorar el Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.
1H	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y beneficios. (Por programas o proyecto, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	Mejorar las contribuciones o aportes a fines gremiales.
3H	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Implementar programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de las comunidades locales.
3A	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.	Mejorar la implementación de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.

3.6. GRAFICOS


VALORES, TRANSPARENCIAS Y GOBIERNO CORPORATIVO
CALIFICACION LITERAL: BUENO
NIVEL DE RIESGO: BAJO
ETAPA DE RSE: III



PUBLICO INTERNO
CALIFICACION LITERAL: BUENO
NIVEL DE RIESGO: BAJO
ETAPA DE RSE: III



MEDIO AMBIENTE
CALIFICACION LITERAL: BUENO
NIVEL DE RIESGO: BAJO
ETAPA DE RSE: III



PROVEEDORES
CALIFICACION LITERAL: BUENO
NIVEL DE RIESGO: BAJO
ETAPA DE RSE: III



COMUNIDAD
CALIFICACION LITERAL: BUENO
NIVEL DE RIESGO: BAJO
ETAPA DE RSE: III



CONSUMIDORES Y CLIENTES
CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO
NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO
ETAPA DE RSE: VI



GOBIERNO Y SOCIEDAD
CALIFICACION LITERAL: BUENO
NIVEL DE RIESGO: BAJO
ETAPA DE RSE: III

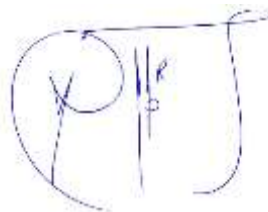
CONCLUSION

APORTE ASESORIA certifica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Pedro de Aiquile R.L. Obtuvo la calificación **BUENO, con una puntuación de 77.56 sobre 100 puntos**, que considerando el factor de redondeo se tiene una calificación de **78 puntos** y un nivel de riesgo **BAJO**, por el trabajo y compromiso de la entidad con Responsabilidad Social Empresarial en la gestión 2021.

La calificación obtenida por la entidad, está en la categoría de riesgo “Bajo” y es resultado de las siguientes calificaciones parciales:

GRUPO	DESCRIPCION	PUNTAJE
I	Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	75.84
II	Publico Interno	75.57
III	Medio Ambiente	68.96
IV	Proveedores	79.37
V	Consumidores y Clientes	82.38
VI	Comunidad	91.67
VII	Gobierno y Sociedad	69.17
TOTAL PROMEDIO		77.56
REDONDEO		78

La evaluación y calificación concluye en la etapa III, la que más se acerca a la realidad de la Cooperativa. Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior.



Lic. Msc. Edwing Rivas Serrano
GERENTE GENERAL
CONSULTORA INTERSICLIPLINARIA
APORTE ASESORIA

ANEXOS

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				GESTION 2021	
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA SAN PEDRO DE AIQUILE R.L.					
PERIODO DE LA INFORMACION: DEL 1 de Enero de 2020 al 31 de diciembre de 2021					
CODIGO	ASPECTOS	INDICADOR	DESCRIPCION	EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	La Cooperativa para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del Consejo de Administración y Vigilancia tomo las siguientes medidas respecto a: ASUNTOS ECONOMICOS: El Consejo de administración y Vigilancia con la finalidad de mejorar su conocimiento colectivo en Gobernabilidad, analisis financiero, indicadores financieros y Cooperativismo, participan de talleres internos y externos. ASUNTOS AMBIENTALES: La Cooperativa socializa mediante trípticos, volantes y circuito cerrado de TV sobre la preservacion del medio ambiente, y sobre el uso de los basureros ecologicos. ASUNTOS SOCIALES: Las medidas adoptadas son Fortalecer con educacion financiera presencial y virtual los valores y principios cooperativos. Por otra parte se capacita a los postulantes a Consejeros para que formen parte del Consejo de Administración, Vigilancia y Comites.		
1B	Brecha salarial	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.		%	178
2B		Relación de porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada, respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (Excluyendo a la persona mejor pagada).		%	0
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.		%	105,67
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.	Energia electrica, papeleria y servicios, propaganda y publicidad e incentivos para asistencia a la Asamblea.	100%	Bs445.666,00
1T	Trabajo digno y no discriminación	Numero de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento.	El numero de empleados que trabajo en la gestión 2021 en la cooperativa son los siguientes: NUMERO TOTAL: 31 POR GRUPO ETARIO: 18 A 30=3; 31 A 50=25; Mas de 50= 3 HOMBRES=16 MUJERES=15 POR DEPARTAMENTO: ORURO=2, COCHABAMBA= 24, POTOSÍ=1, CHUQUISACA=3, Santa Cruz=1.	Números	31
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento.	El número de contrataciones realizadas por la Cooperativa en la gestión 2021, son los siguientes: NUMERO TOTAL: 5 POR GRUPO ETARIO: 18 A 30=2; 30 A 50=3 HOMBRES=2 MUJERES=3 POR DEPARTAMENTO: COCHABAMBA= 4, SANTA CRUZ=1	Numero	5
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento.	La Rotación media de empleados de la gestión 2021 en la cooperativa son los siguientes: NUMERO TOTAL: 5 POR GRUPO ETARIO: 18 A 30=2; 30 A 50=3 HOMBRES=2 MUJERES=3 POR DEPARTAMENTO: COCHABAMBA= 4, SANTA CRUZ=1 RETIROS=2 POR GRUPO ETARIO: 18 A 30= 1;31 A 50=1 HOMBRES=1 MUJERES=1 POR DEPARTAMENTO: CBBA=1, CHUQUISACA=1.	Índice de Rotación Normal	10,17% Efectiva 23,73%
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.		0%	0

1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categorías de empleados	EJECUTIVOS= 48 horas de capacitación al año OPERATIVOS=104 horas de capacitación al año	horas	76
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Se realiza programas de gestión de habilidades y de formación continua, para jóvenes recién titulados.	Becarios	3
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.		100%	Funcionarios permanentes
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Los Órganos de Gobierno esta comprendido de la siguiente manera: CONSEJO DE ADMINISTRACION Presidente: Prof. Aldo Elar Velarde Teran, Masculino Vice presidente: Prof. Andres Avila Jimenez, Masculino Secretario: Sra. Martha Cardona Camacho, Femenino Vocal: Prof. Ramber Salguero Villagomez, Masculino Vocal: Lic. Marco Antonio Vega Herbas, Masculino Vocal: Sr. Fernando Merino Cuellar, Masculino Vocal: Dra. Virginia Torrico Martinez, Femenino CONSEJO DE VIGILANCIA Presidente: Lic. Marina Camacho Taborga, Femenino Vice presidente: Tec. Mery Bilma Montañó Vallejos, Femenino Secretario: Sra. Lucy Rodríguez Mariscal, Femenino GERENTE GENERAL Lic. Jorge Cardozo Gonzales, Masculino POR GRUPO ETARIO: 30 A 50=7; mas de 50= 3 HOMBRES=5 MUJERES=5 HOMBRE=1 (Gerente) POR DEPARTAMENTO: CBBA=10	50% Mujeres Consejeras	10 Consejeros Titulares y suplentes
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	EJECUTIVOS= 50% Mujeres 50% Hombres Relación salario Hombres Ejecutivos Vs Mujeres= 120,61% OPERATIVOS=48% Mujeres 52% Hombres Relación salario Hombres Operativo Vs Mujeres =100,64%	Total funcionarios 48% Mujeres 52% Hombres	
1H	Derechos humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y beneficios. (Por programas o proyecto, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	Las Contribuciones de la Cooperativa en la gestión 2021 fueron las siguientes: FINES CULTURALES 54,713 FINES SOCIALES Bs 184,096,66 FINES GREMIALES Bs 16.981,-(Aporte a fedecacc) FINES BENEFICOS 0		
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de derechos humanos relevantes al negocio.	La Cooperativa en la gestión 2021 ha implementado la socialización de los derechos humanos, en especial cuando se presta los servicios financieros, referente a: 1. La Cooperativa en la atención de sus operaciones financieras respeta los derechos humanos de los consumidores financieros que utilizan nuestros servicios. 2. Realizamos la socialización de los derechos humanos en eventos de educación financiera. 3. Hemos realizado eventos de socialización de los derechos humanos del Consumidor Financiero por medio de volantes, trípticos y videos.		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	En la gestión 2021 no se ha implementado programas de desarrollo y evaluaciones de impacto.	0%	

1E	Enfoque social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	La cooperativa tiene como estrategia la de promover el desarrollo económico y social de nuestros socios, a través de las operaciones financieras que guardan relación con los aspectos medioambientales y sociales utilizando los principios de auto ayuda, solidaridad, igualdad, equidad y finalidad social, además de la austeridad que nos caracteriza controlando el uso de la energía eléctrica, agua y el papel, apoyando como entidad financiera en preservar el medio ambiente.		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	La cooperativa tiene dos agencias (Omereque- Rural y Cochabamba-urbana) y una oficina externa en Mizque, las cuales están enfocadas al desarrollo social productivo y agropecuario para que los socios puedan acceder a sus necesidades a través de un crédito a una tasa de interés acorde a su actividad y garantías de fácil cumplimiento (minutas y/o títulos ejecutoriales), los productos satisfacen las necesidades de los socios en especial al socio del área rural.		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	La cooperativa cuenta con el manual de políticas y gestión crediticia, manual de evaluación de productos y tecnología crediticia, manual de procedimientos y gestión crediticia y política de evaluación calificación y previsiones en los cuales se describe todos los productos financieros para la oferta de servicios y productos.		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	La Cooperativa en la gestión 2021, utilizo las siguientes iniciativas para mejorar la educación financiera según el tipo de beneficiario: SOCIOS 1. Se ha cumplido con lo programado en educación financiera, apoyo a ferias de la comunidad, apoyo a eventos artísticos y deportivos 2. Se utiliza el circuito de TV cerrado para continuar socializando los derechos y obligaciones de los Socios para con la Cooperativa. 3. Se ha diseñado Trípticos y Volantes con educación Financiera. USUARIOS Y POBLACION EN GENERAL 1. A los participantes de los cursos de educación financiera se entrega certificados de asistencia, los mismos son desarrollados por expertos en la materia, fidelizando a la población con la finalidad de mejorar la asistencia de los participantes en estos cursos.		
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Los mecanismos utilizados para la retención y fidelización de clientes, se realiza una atención personalizada, se invita a los asociados a festejos en días de la madre, día del padre y Navidad, se realiza incentivos a los socios y socias que participen de la asamblea y se explica en la misma el avance de la cooperativa en aspectos económicos y administrativos.		
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y atención proporcionada	La Cooperativa ha realizado los trabajos de atención al cliente con calidad y calidez, los funcionarios han tomado cursos de atención al cliente y relaciones públicas, lo que ha mejorado la atención y su efecto fue la satisfacción de los socios por esta razón continúan inscribiéndose los socios a la Cooperativa .		
3S		Numero de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	La Cooperativa no ha tenido en la Gestión 2021 ningún reclamo de Socios y/o Consumidores Financieros en forma verbal o escrita por causa de algún desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a nuestros servicios y productos.		
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	La Cooperativa cuenta con el control de los productos no renovables por medio de comunicados a los funcionarios, avisos, y socialización de la importancia del cuidado del agua y electricidad, por esta razón el consumo de la energía eléctrica para el 2021 se consumio en Bs41,826 y el consumo de agua controlada fue de Bs2,758. También se va controlando el uso de la gasolina para el vehículo que tiene la Institución.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	La Cooperativa tiene previsto en su gestión de residuos, el manejo de bioseguridad con el uso de barbijos, alcohol en gel, ropa de bioseguridad y camas de desinfección cuando realizan sus operaciones con los socios. Asimismo se realiza la reutilización de hojas, reciclaje de tóner y la concientización del uso adecuado de la basura tanto en oficina central como en las agencias.		
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	La Cooperativa ha realizado los siguientes gastos (Bs 29,516,30) publicidad para preservar o mejorar el medio ambiente: 1. Concientización sobre el cuidado del medio ambiente a través de Jingles por medios de comunicación. 2. No financiamiento a productos que dañen el medio ambiente. 3. Pago de sepelio		
		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.	La Cooperativa No cuenta con productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.		
1N	Cumplimiento normativo	Monto y numero de sanciones pecuniarias pagadas y numero de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	La Cooperativa en la gestión 2021 no tuvo sanciones pecuniarias por incumplimiento de la legislación y normativa vigente.		