



LA SAGRADA FAMILIA R.L.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2017



CONTENIDO

- I. Alcance
- II. Mensaje del presidente del Consejo de Administración
- III. Perfil de la Cooperativa
 - Visión
 - Misión
 - Valores
 - Reseña Histórica
 - Cobertura y Canales de Atención
 - Productos de la Cooperativa
 - Principales cifras
- IV. Sistema de Gestión de la RSE
 - Grupos de interés
 - La incorporación de la RSE en la Planificación estratégica
 - La Responsabilidad Social Empresarial en la estructura
- V. Cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial
 - Rendición de cuentas ante la sociedad en general
 - Transparencia
 - Comportamiento ético, gestión ética
 - Respeto a los intereses de los grupos de interés
 - Cumplimiento de las leyes y normas
 - Respeto a los derechos humanos, importancia
- VI. Cumplimiento de los objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial
 - Desempeño Social
 - Desempeño Económico
 - Desempeño Ambiental
- VII. Cumplimiento del resultado de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial

I. ALCANCE

Con el firme compromiso de continuar generando acciones concretas que favorezcan el cumplimiento de los objetivos y la política de RSE, presentamos el primer informe de Responsabilidad Social Empresarial, el cual integra las principales actividades de la Cooperativa "La Sagrada Familia R.L." y su impacto en los ámbitos económico, social y medioambiental durante la gestión 2017.

La información contenida en este informe 2017 ha sido seleccionada a partir de las actividades que han generado beneficios para los principales grupos de interés de la Cooperativa. El presente informe contiene la recopilación de estas actividades y su impacto en la sociedad en general, el sistema de gestión de la RSE, el cumplimiento de los lineamientos, objetivos y el resultado de la Responsabilidad Social Empresarial.

La Cooperativa La Sagrada Familia R.L., considera la responsabilidad social como parte fundamental de todas sus actividades, velando por los derechos humanos, sus grupos de interés y el medio ambiente.

II. MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

En mi calidad de Presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta la Sagrada Familia R.L., tengo el honor de dirigirme a ustedes para dar a conocer a todos los grupos de interés, este primer informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2017, que constituye un reporte transparente del comportamiento medio ambiental, social y económico de nuestra Cooperativa.

Hace muchos años, cuando nace la idea de formar la Cooperativa, nuestro principal propósito es el de implementar el modelo de gestión de la filosofía cooperativa, que se basa en principios y valores morales para integrar a sus socios y promover su desarrollo, asimismo, generar oportunidades y actuar de manera positiva en aquellos sectores de la población que cuentan con pocos o ningún servicio financiero, es así que decidimos instalarnos en sectores peri urbanos para lograr nuestro objetivo. Hoy con más de once años de estar al servicio de nuestros socios, clientes y público en general, podemos decir que nuestro objetivo se encuentra cumplido ya que día a día contribuimos al desarrollo sostenible de cada uno de ellos, permitiéndonos alcanzar vínculos sólidos.

Este es nuestro primer año que empezamos formalmente nuestras actividades en RSE, pero desde la formación de la Cooperativa, nuestra filosofía está basada en la ética y respeto por los derechos humanos y el cumplimiento de la ley, así que continuaremos trabajando de la misma manera, haciendo que las acciones de RSE sean parte de nuestra esencia, madurando y fortaleciéndose en el tiempo.

Esta es solo la primera página de todo aquello que pretendemos lograr en el tiempo, por lo que invitamos a nuestros funcionarios, socios, clientes y grupos de interés en general a sumarse a nuestra Cooperativa, de manera que cada una de las iniciativas que vayamos logrando, contribuyan al desarrollo de nuestra sociedad.

Daniel Mancilla C.
Presidente del Consejo de Administración

III. PERFIL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa La Sagrada Familia R.L. es una entidad de intermediación financiera que opera bajo el régimen comercial de sociedad limitada, organizada bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia; regulada, controlada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Como Cooperativa, su propósito es brindar servicios micro financieros a los socios a través de una atención oportuna y eficiente, en lugares donde no existe oferta de servicios financieros, apoyando con el mejoramiento en su calidad de vida y fomentando el desarrollo económico y social en el marco de los principios del cooperativismo, que promueve la cooperación entre sus asociados financieros.

VISION

“Ser una Cooperativa líder en microfinanzas que prioriza la atención de sectores de bajos ingresos promoviendo la bancarización con inclusión social”

MISION

“Contribuir al mejoramiento de las condiciones socio-económicas de nuestros socios, a través de la prestación de servicios microfinancieros integrales adecuados a sus necesidades, de fácil acceso y oportunos, usando un enfoque de rentabilidad social y económica que garantice la relación permanente de cooperación y confianza”

VALORES

- Solidaridad
- Responsabilidad
- Democracia
- Igualdad
- Honestidad
- Transparencia
- Responsabilidad Social
- Preocupación por los demás

RESEÑA HISTORICA

Esta Entidad surgió a raíz de una iniciativa de socios con una elevada vocación social y amplia experiencia y conocimiento de las finanzas y del sistema financiero boliviano, con especialización en microfinanzas.



El 22 de noviembre de 2006, fue constituida la Cooperativa, en Asamblea General Constitutiva de Socios.



El 15 de diciembre de 2006, Con sujeción a la Ley General de Sociedades Cooperativas y disposiciones legales sobre la materia, se constituyó en la ciudad de La Paz, como entidad de intermediación financiera, reconociéndose su Personería Jurídica mediante Resolución Administrativa N° 257/06 emitida por la Dirección General de Cooperativas del Ministerio de Trabajo. Inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas de la Autoridad de Fiscalización de Cooperativas-AFCOOP con el N° 5552.



En febrero de 2007 se abren oficinas para la atención al público en lugares peri-urbanos, donde habitaban personas de bajos ingresos y con actividad económica propia, y donde no exista la presencia de entidades financieras reguladas. Es así que se instaló la oficina principal y su primera agencia en la zona de Pampahasi de la ciudad de La Paz.



El 18 de junio de 2008, en cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 3892 que modifica la Ley N°1488, Ley de Bancos y Entidades Financieras, se dispone el cambio de parte de la Razón Social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cerradas Comunes en Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias; bajo el control de la ASFI.



El 14 de octubre de 2008, en el marco de la Circular SB/588/2008, a la conclusión de la Primera Etapa del proceso de adecuación, la ASFI otorga a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria "La Sagrada Familia" Ltda., el Certificado de Adecuación N° 026 /2010 el 8 de julio de 2010.



El 4 de noviembre de 2016 la ASFI, mediante Resolución N° ASFI/1047/2016 otorga la licencia de funcionamiento N° 031/2016 disponiendo operar bajo esta licencia a partir del 16 de enero de 2017.



Al presente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “La Sagrada Familia” R.L., es una asociación económica y social de Responsabilidad Limitada, de fondo social y número de asociados variable e ilimitado, de duración indefinida.

COBERTURA Y CANALES DE ATENCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “La Sagrada Familia” R.L., tiene su Oficina Central ubicada en Av. 16 de Julio N° 1479, Edificio San Pablo, Piso 2, Of. 202.

Al 31 de diciembre de 2017 la Cooperativa cuenta con las siguientes 9 agencias ubicadas en áreas urbanas y periurbanas de las ciudades de La Paz y El Alto:

LA PAZ:

PAMPAHASI: Av. Ciudad del Niño esq. Calle 4 N° 223, Zona Pampahasi

EL CARMEN: Av. Ramiro Castillo esq. Calle 3 N° 35, Zona Villa El Carmen

ENTRE RÍOS: Av. Héroes del Pacífico N° 1645-B, Zona El Tejar

SAGÁRNAGA: Edificio Gena Calle Sagárnaga N° 531, Zona Gran Poder

ZONA SUR: Av. Ballivián Esquina Calle 23 N° 1613, Zona Calacoto

EL ALTO:

EL ALTO: Plaza Juana Azurduy de Padilla N°50, Zona Villa Dolores

BALLIVIÁN: Av. Alfonso Ugarte N° 1230 esq. Calle J. Chacón, Zona Ballivián

SENKATA: Av. Aconcagua N° 8374 casi esq. Mercedario, Zona Senkata 79

SAN ROQUE: Av. Carretera Panamericana N° 2925, Zona San Roque

PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa otorga productos de crédito y ahorro y servicios financieros.

Productos de Crédito

Los productos de crédito que otorgan al sector productivo, comercial, de servicios, agropecuario y asalariados son:

- **Microcrédito Individual**

Es el crédito concedido a un prestatario, socio, con el propósito de financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pagos la constituye es producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades.

- **Vivienda**

Es el Crédito otorgado a un prestatario, socio, persona natural destinado exclusivamente para adquisición de terreno para construcción de vivienda, compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, construcción de vivienda individual o refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de la vivienda individual o en propiedad horizontal.

- **Consumo**

Crédito concedido a un prestatario, socio, con el objeto de financiar la adquisición de bienes de consumo, viajes, salud, etc., cuya fuente principal de pago es el salario o renta por jubilación de la persona o ingresos provenientes de su actividad económica.

Productos de ahorro

Los productos de ahorro que ofrece la Cooperativa son:

- Cajas de Ahorro
- Depósitos a Plazo Fijo

Servicios

- Boletas de Garantía
- Compra-Venta dólares
- El cobro de los siguientes servicios:
 - EPSAS: Agua
 - DELAPAZ: Luz
 - YPFB: Gas
 - ENTEL: Recargas – Teléfonos, Celulares – Internet
 - VIVA: Recargas – Celulares – Internet
 - TIGO: Recargas – Celulares – Internet
 - UMSA: Matriculas
 - KANTUTANI: Servicios Funerarios – Inmobiliaria
 - YANBAL: Pago consultoras de belleza
- El pago de las siguientes transferencias gubernamentales:
 - Renta dignidad
 - Bono Juana Azurduy

PRINCIPALES CIFRAS

Las principales cifras de la Cooperativa son:

CONCEPTO	UNIDAD	31/12/2016	31/12/2017
Patrimonio Neto	Miles de Bs	8.741	9.478
Activos	Miles de Bs	58.701	60.998
Cartera Bruta	Miles de Bs	54,455	55,466
Clientes de crédito	Nº	5,722	5,739
Depósitos del público	Miles de Bs	19.766	27.249

Fuente: Área Comercial Cooperativa La Sagrada Familia RL

IV. SISTEMA DE GESTION DE LA RSE

Para la Cooperativa La Sagrada Familia R.L. la gestión de Responsabilidad Social está en relación a su cultura organizacional que incorpora valores que se ponen en práctica a través de los principios del cooperativismo, tomando en cuenta sus grupos de interés, su incorporación en la planificación estratégica y su monitoreo a través de un comité de RSE en su estructura.

GRUPOS DE INTERÉS¹

Los grupos de interés son las personas naturales o jurídicas que afectan y/o son afectados directa o indirectamente por el desarrollo de las actividades u operaciones de la Cooperativa.

La Cooperativa ha definido los siguientes grupos de interés:

- Socios
- Clientes y usuarios financieros
- Miembros del Consejo de Administración y Vigilancia
- Trabajadores
- Comunidad
- Competencia
- Órgano de regulación
- Estado

¹ Denominados en la normativa ASFI, Partes de interés

- Proveedores
- Financiadores

Los grupos de interés priorizados por la Cooperativa son:

- Socios
- Trabajadores
- Clientes y usuarios financieros
- Comunidad
- Órgano de regulación y supervisión (ASFI)

LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La Cooperativa gestiona su RSE a través de sus grupos de interés y diferentes acciones relacionadas a los mismos. La Cooperativa busca identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y establecer su relevancia. Para responder a estas necesidades la cooperativa planifica, ejecuta y monitorea sus acciones que responden a los intereses de cada grupo de interés.

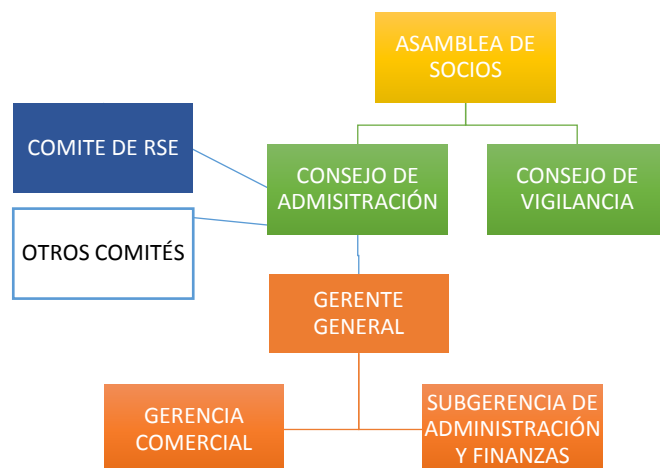
En el plan estratégico 2017 -2019, se incluye como objetivos estratégicos, los siguientes puntos relacionados con los públicos de interés de clientes y trabajadores:

- Desarrollar y mantener procesos orientados al cliente y socios, basados en una elevada calidad del servicio
- Fortalecer la situación patrimonial, financiera de los Clientes/Socios a través de la educación a los cambios normativos y reglamentarios.
- Gestionar los Recursos Humanos con base en la productividad y cumplimiento de normas legales y reglamentarias en materia laboral.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA

La Cooperativa cuenta con un Comité de RSE que tiene la función de monitorear la gestión de RSE en la entidad.

El Comité de RSE está compuesto por el Presidente del Consejo de Administración y el Gerente General de la Cooperativa.



V. CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LA SOCIEDAD EN GENERAL

Hasta la gestión 2016, la Memoria Institucional fue el medio por el cual la Cooperativa presento una rendición de cuentas ante sus grupos de interés. Este documento se lo publica en la Página Web Institucional, de tal forma que cualquier persona tenga acceso al mismo. Adicionalmente la Cooperativa publica semestralmente sus Estados Financieros en medios de prensa que tienen cobertura nacional.

Para la gestión 2017 se rendirá cuentas ante la sociedad también a través del Balance Social y el Informe de RSE.

TRANSPARENCIA

En el relacionamiento que la Cooperativa mantiene con sus socios y clientes pone en relieve la transparencia de la información, siendo claros y diligentes con las explicaciones que transmiten respecto a los productos y servicios que ofrece, a fin de que los socios y clientes comprendan las características, las condiciones, beneficios y riesgos y puedan de manera responsable, tomar decisiones adecuadas. Esta información también está impresa en contratos, pizarras, tarifario y en la publicidad en general.

Adicionalmente en todas las oficinas se publica su misión y visión.

COMPORTAMIENTO ÉTICO

Para la cooperativa La Sagrada Familia R.L., una gestión ética es la esencia de un sistema de principios y valores que la distingue de otras entidades, esto se refleja en el compromiso que asume con todas aquellas personas dispuestas a utilizar los servicios de la entidad, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.



La Cooperativa ha establecido un sistema de gestión ética dentro de un marco formal a través del Código de Ética y Código de Conducta. Estos son instrumentos a ser utilizados para la resolución de dilemas éticos a través de un comité de Ética (tribunal de honor) cuyas funciones y composición se describen en el Código de ética.

Las pautas de comportamiento que adopta la cooperativa hacia sus grupos de interés, son promovidas a través de los siguientes valores:

- ✓ **Solidaridad;** La integridad, como manifestación de la ética en nuestras actuaciones haciendo que prevalezca el interés común a los intereses individuales
- ✓ **Responsabilidad;** se rinden cuentas sobre los resultados alcanzados, asumiendo las consecuencias económicas, sociales y ambientales.
- ✓ **Democracia;** Se fomenta la participación y desarrollo integral de las personas al interior y exterior de la cooperativa, sin discriminación alguna, respetando la opinión que beneficie a la mayoría en cumplimiento de los objetivos institucionales.
- ✓ **Igualdad;** Se reconoce y respeta la protección de los derechos humanos de todas las personas por igual.
- ✓ **Honestidad;** se actúa de acuerdo a como se piensa y se siente, con base en la verdad y en la auténtica justicia (dando a cada quien lo que le corresponde).
- ✓ **Transparencia;** se ofrece un acceso a la información clara, veraz y oportuna.
- ✓ **Responsabilidad Social;** es la presencia activa de la cooperativa en las comunidades donde actúa, con el fin de contribuir a su mejoramiento integral y/o desarrollo humano sostenible.
- ✓ **Preocupación por los demás;** es la búsqueda de solución a los problemas sociales, bajo la premisa que hasta que no se logre el bienestar material y espiritual de las personas que lo rodean, el cooperativista estará en una condición de inquietud.

Adicionalmente la Cooperativa asume los siguientes principios cooperativos que son lineamientos por medio de los cuales pone en práctica sus valores:

- **Adhesión abierta y voluntaria**

La cooperativa es una organización voluntaria, abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de socios, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.

- **Control democrático de los socios**

La cooperativa es una organización democrática controlada por sus socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones a través de los Consejos de Administración y vigilancia. Los socios tienen igual derecho de voto (socio, un voto).

- **Participación económica de los socios**

Los socios contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.

- **Autonomía e independencia**

La cooperativa es una organización autónoma de ayuda mutua controlada por sus socios.

- **Educación, entrenamiento e información**

La cooperativa brinda educación y entrenamiento a sus socios, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la cooperativa. También informa al público en general acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

- **Cooperación entre cooperativas**

La cooperativa fortalece el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales con otras cooperativas.

- **Compromiso con la comunidad**

La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus socios.

RESPECTO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

En la gestión de la Cooperativa, la participación de los grupos de interés se considera un elemento esencial en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial; es por ello que la relación que se construye con cada uno de ellos está basada en un marco de respeto que permite comprender y acercarse mejor a sus expectativas. Las diferentes acciones que se han realizado se encuentran descritas en el presente informe, en el punto de "Cumplimiento de los objetivos de la Responsabilidad Social Empresarial".

CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS

La Cooperativa La Sagrada Familia R.L. es una institución supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), cumple con toda la normativa vigente, aplicable al objeto de la entidad.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

La Cooperativa tiene como premisa el respeto y promoción de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución del Política del Estado, así como en la carta Universal de los Derechos Humanos, en especial referidos a lo siguiente:

- Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- Dar cumplimiento a la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad².
- Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer³.

En la práctica respecto a los Derechos Humanos, la Cooperativa ha realizado las siguientes acciones:

- En el capítulo XIV del reglamento de Créditos “Restricción para el Uso de Recursos” se especifica que no se financiaran “Créditos que alientan a la discriminación social de cualquier tipo o nivel”.
- Se difunde a todo el personal de la Cooperativa diversos mensajes, videos sobre la necesidad de adoptar una actitud respetuosa, libre de desigualdades, libre de violencia hacia las mujeres, con la utilización de material proporcionado por ONU - MUJERES.
- Se llevó a cabo un taller sobre discriminación donde asistieron personal ejecutivo de la Cooperativa. Este taller abordó temas de respeto e igualdad entre las personas sin consideraciones de nivel social, cultural y religión y la forma en la que la no discriminación apoya a la inclusión financiera.
- La Cooperativa muestra a través de sus cifras un apoyo financiero a mujeres, alcanzando al 31 de diciembre de 2017, el 49,2% de mujeres prestatarias.

² Descrito en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad

³ De acuerdo a la Ley N° 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

- Se han adecuado todas las oficinas para personas con discapacidad.

VI. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA RSE

El cumplimiento de los objetivos de la RSE se encuentra plasmado en el desempeño social, económico y ambiental de la Cooperativa, los mismos que se describen a continuación.

DESEMPEÑO SOCIAL

En esta sección se muestra la información respecto a cada uno de los grupos de interés priorizados y las acciones realizadas respecto a los mismos.

VI.1 SOCIOS

Para adquirir la calidad de Socio de la Cooperativa, se debe adquirir un certificado de aportación que tiene un costo de Bs.50 (Cincuenta bolivianos 00/100). Es requisito para obtener un crédito, ser socio de la cooperativa. El número de socios al 31/12 /2017 es de 17.289.

La composición de Socios por Genero es la siguiente:

SOCIOS	UNIDAD	31/12/2016	31/12/2017
Mujeres	N°	8,083	8,305
Varones	N°	7,355	8,984

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de mantener informados a los socios, en las Asambleas Ordinarias se les proporciona información correspondiente a la gestión de la entidad, en forma oportuna, veraz y que pueda comprenderse para una apropiada toma de decisiones; haciendo entrega de los siguientes documentos: una copia de la Memoria anual, que contiene los estados financieros, notas a los estados financieros, dictamen de los auditores externos, también se les entrega el informe del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia.

DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

Cada año una vez constituida la reserva legal del 10% y la asignación de la reserva del 0,5% para Asistencia Social y de 0,5% para educación cooperativa, la Asamblea de Socios decide la capitalización o distribución de utilidades.

BENEFICIOS ADICIONALES PARA LOS SOCIOS

Con el fin de brindar un apoyo adicional a los socios, como todos ellos son clientes el beneficio principal consiste en permanentemente mejorar la eficiencia operativa y de gestión para bajar la tasa de interés activa.

VI.2 TRABAJADORES

La composición de los trabajadores por tipo de cargo y género es la siguiente:

TRABAJADORES POR TIPO DE CARGO Y GENERO

Agencia	Ejecutivos		Administrativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Oficiales Cobranza		Chofer		Limpieza		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Oficina Central	7	4	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	6	23
Pampahasi	0	1	0	0	2	2	0	2	1	0	1	0	1	0	0	1	5	6	11
El Carmen	1	0	0	0	2	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	7	1	8
Entre Rios	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	3	3	6
Sagarnaga	1	0	0	0	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5	3	8
V. Dolores	1	0	0	0	1	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	5	5	10
Ballivián	1	0	0	0	3	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	7	1	8
Senkata	0	1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5
Zona Sur	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5
San Roque	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5
TOTAL	12	8	10	2	15	10	6	6	7	2	4	0	5	0	0	2	59	30	89

Fuente: Área de Talento Humano Cooperativa La Sagrada Familia R.L.

Tipo de Cargo

49% Atención al público

22% Personal ejecutivo

El 49% de los trabajadores trabaja en posiciones que tienen una relación directa con el servicio y atención al público.

Por Genero

34% Mujeres

40% De mujeres en cargos ejecutivos

TRABAJADORES POR EDADES

RANGOS DE EDADES	2016	2017
19 a 29 años	13	14
30 y 40 años	42	41
Mayores de 41 años	34	34

Fuente: Área de Talento Humano, Cooperativa La Sagrada Familia R.L.

46% De los trabajadores están entre los 30 y 40 años

16% De los Trabajadores están entre los 19 y 29 años

62% De trabajadores tienen hasta 40 años

Lo que significa que la Cooperativa da oportunidad, a una población joven.

**ESTABILIDAD LABORAL – ROTACIÓN DEL PERSONAL
GENERO:**

	HOMBRES	MUJERES
Nº de trabajadores al comienzo del periodo 1/1/2017	57	32
Nº de admisiones durante el periodo	20	8
Nº de trabajadores que se desvincularon de la Cooperativa en el periodo	17	11
Nº de trabajadores al final del periodo 31/12/2017	59	30
Índice de rotación	0.29	0.35

Fuente: Área de Talento Humano, Cooperativa La Sagrada Familia R.L.

EDADES:

	19 a 29 años	30 y 40 años	Mayores de 41 años
Nº de trabajadores al comienzo del periodo	13	42	34
Nº de admisiones durante el periodo	6	12	10
Nº trabajadores que se desvincularon de la Cooperativa en el periodo	7	12	9
Nº de trabajadores al final del periodo	14	41	34
Índice de rotación	0.52	0.29	0.26

Fuente: Área de Talento Humano, Cooperativa La Sagrada Familia R.L.

De acuerdo a los cuadros precedentes es interesante. notar que el grupo de trabajadores más jóvenes tiene un mayor índice de rotación, de los cuales el 52% se encuentran entre 19 y 29 años lo que es característica de esa generación.

Por otro lado, en cuanto a género, se puede apreciar que hay un mayor índice de rotación en trabajadoras mujeres que en trabajadores varones.

CAPACITACION

Para alcanzar niveles óptimos de desempeño, la Cooperativa brinda capacitaciones a favor del desarrollo profesional y crecimiento individual de los trabajadores.

Cabe resaltar la difusión de talleres sobre discriminación, atención con calidad y calidez, y taller introductorio de RSE, este último estuvo dirigido a personal ejecutivo.

El objetivo fue recoger información acerca del conocimiento que se tenía de RSE y a partir de ahí se reforzaron ciertos conceptos como entre otros el de satisfacer las expectativas de los grupos de interés y la importancia de gestionar la RSE de una manera transversal a todas sus actividades.

Los talleres y cursos que se impartieron a trabajadores de la Cooperativa, en la Gestión 2017 se encuentran detallados en el siguiente cuadro:

TEMAS DE CAPACITACIÓN	N° DE TRABAJADORES QUE ASISTIERON	HORAS DE CAPACITACION
Prevención, detección y control de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo	27	2
Gestión Integral de Riesgo	25	4
Normativa	31	4
Análisis de Créditos y llenados de formularios	25	4
Taller introductorio de RSE	13	2
Atención con calidad y calidez	18	2
Contra la discriminación	14	2

BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA

- **ACCESO A FINANCIAMIENTO:** Se otorga créditos a trabajadores, no ejecutivos de la Cooperativa, quienes para acceder a los mismos deben cumplir con todos los requisitos que indica el reglamento de créditos.
- **DIAS LIBRES ADICIONALES A LA VACACIÓN:** Se otorga a todos los trabajadores un permiso de hasta 3 días al año que deben ser utilizados hasta máximo medio día por mes y no son acumulables, para la realización de trámites personales u otras actividades.
- **ACTIVIDADES DEPORTIVAS:** Para la organización de estas actividades y otras de recreación y vida sana la cooperativa cuenta con un club cuya directiva es elegida anualmente.
- **SERVICIO DE TÉ:** Se asigna a cada trabajador Bs 150 por mes, además de servicio de té, café y pan.

■ **FESTEJOS:** En la Cooperativa se realizan los siguientes festejos al personal:

- Los **Días del padre, Día de la madre.**
- Los **Cumpleaños** se festejaron mensualmente en cada agencia y también en las Regionales de El Alto y La Paz y oficina central.
- El **aniversario de la Cooperativa**
- **La Navidad**, donde se realiza una cena y se dan presentes los hijos menores a 13 años de los trabajadores.

VI.3 CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS

Al 31 de diciembre de 2017, la clasificación de cartera según tipo es la siguiente:

TIPO DE CREDITO	UNIDAD	31/12/2017
Microcredito	Miles de Bs	30,556
Vivienda	Miles de Bs	3,673
Consumo	Miles de Bs	21,237
Microcredito	Nº Operaciones	2813
Vivienda	Nº Operaciones	220
Consumo	Nº Operaciones	2706

Fuente: Área Comercial Cooperativa La Sagrada Familia R.L.

Los créditos que cumplen con la función social de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2017, son los siguientes:

	Bs	Nº Operaciones
Crédito productivo ⁴	9.039.600	856

Fuente: Área Comercial Cooperativa La Sagrada Familia R.L.

⁴ De acuerdo a la definición ASFI de crédito productivo.

Los productos de ahorro al 31/12/2017, son los siguientes:

CAPTACIONES DEL PUBLICO	Bs
Depósitos a la vista (1)	24.228
Cajas de ahorro	7.253.064
Depósitos a plazo fijo	17.449.562
Obligaciones restringidas	2.164.849
TOTAL	26.891.703

Fuente: Área Comercial Cooperativa La Sagrada Familia R.L.

PROTECCIÓN AL CLIENTE

La Cooperativa cumple con los siguientes principios de protección al cliente:

■ Diseño y distribución apropiada de productos

Los productos que ofrece la cooperativa han sido diseñados de acuerdo a las necesidades y expectativas de la comunidad. Al establecerse en un inicio en la zona de Pampahasi pudo establecer y concretar las necesidades prioritarias.

■ No Sobreendeudamiento

Se sigue el reglamento que en su capítulo XVI Responsabilidad de los Créditos se estipula “El Asesor Comercial debe efectuar una evaluación responsable de la capacidad de pago y moral del socio y su unidad económica familiar, no debe sobre endeudarlo y cumplir a cabalidad las condiciones y requisitos vigentes, además de evaluar el riesgo inherente de cada operación de crédito emitiendo su recomendación antes de su desembolso. Los niveles superiores deben velar porque esta recomendación se cumpla”

■ Información transparente

La tasa de interés a cobrar, los gastos administrativos y todas las condiciones de los créditos se explican minuciosamente a los clientes, dichas condiciones están impresas en contratos, pizarras, tarifario y en la publicidad en general.

■ Precios responsables

Las tasas que la Cooperativa aplica a sus productos son competitivas con las tasas del mercado, no realizan cobros adicionales a la misma ni aquellos que no están permitidos por la normativa.

■ **Trato respetuoso**

La Cooperativa vela por un trato respetuoso a los clientes y usuarios financieros, con el fin de reforzar esta práctica se realizó un taller en atención con calidad y calidez donde asistieron jefes de agencia y gerentes regionales.

■ **Prácticas de cobranza**

Se efectúan gestiones de cobranza sin emplear actitudes abusivas o extorsivas con los socios o clientes de la Cooperativa, en aplicación a sanas prácticas bancarias.

■ **Privacidad de la información**

Los documentos de los clientes se resguardan en una carpeta que está bajo responsabilidad y custodia de los Asesores Comerciales, mismos que se archivan en gaveteros.

Existen documentos que están bajo la responsabilidad y custodia del Promotor de Servicios (Contrato Original del Crédito, Copia de la instrucción de desembolso y comprobante de egreso, Copia firmada por el socio en constancia de recepción del plan de amortizaciones, Documentos originales de propiedad que quedan en la Cooperativa como documentos en custodia. Estos documentos son archivados bajo llave en gaveteros diferentes a los de la carpeta del cliente.

Por otro lado, la Cooperativa ha determinado sanciones en caso de divulgación de la información de los clientes.

■ **Resolución de reclamos**

Existen los mecanismos para resolución de quejas, estas son realizadas directamente en la defensoría del consumidor financiero. Existen 9 Puntos de Reclamo, instalados en las agencias de las ciudades de La Paz y El Alto.

En la gestión 2017 no se presentaron reclamos a través del Punto de reclamo.

APOYO A CLIENTES

Ante la vulnerabilidad de las actividades económicas en el sector microfinanciero, así como en el ámbito de los asalariados, frente a eventos relacionados con enfermedades, siniestros o desastres naturales que afectan al normal desarrollo de

su actividad económica, la Cooperativa constituye mensualmente un fondo para poder enfrentar estas contingencias.

Los casos atendidos con este fondo el año 2017 han sido los siguientes:

MOTIVO	NÚMERO	%
Accidente	7	16
Asalto	5	11
Desaparecido	2	5
Embarazo	1	2
Fallecimiento	5	11
Incapacidad	6	14
Pérdida de mercadería	2	5
Problemas familiares	1	2
Salud	14	32
Violencia familiar	1	2
Total general	44	100

CAPACITACION A CLIENTES

Como un beneficio a los clientes, el 26 de diciembre la Cooperativa organizo un taller en “Manipulación y la importancia de la higiene y conservación de los alimentos” por la Asociación Inti Illimani. El objetivo del taller fue dar pautas e información útil dirigidas a mejorar los emprendimientos de los clientes y de esta manera contribuir al desarrollo de su economía y de una vida más saludable, con una mejor alimentación y una menor contaminación a la madre tierra.



VI.4 COMUNIDAD

EDUCACIÓN FINANCIERA

De acuerdo al Programa de Educación Financiera para el 2017, presentado a la ASFI, este se ejecutó exitosamente llegando a 9,459 personas que recibieron conocimientos a través de canales de difusión y a través de talleres presenciales, a estos talleres asistieron 1459 personas.

Los temas que se abordaron fueron diversos y de alta importancia como;

- El sistema financiero nacional y los servicios de intermediación financiera
- Que es el dinero y como reconocer un billete falso
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- El ahorro y el crédito
- Que es una cooperativa de ahorro y crédito
- Servicios financieros complementarios, las garantías, garantías no convencionales, que son y cómo se las aplica



Fotos del Taller en Achacachi

PAGO DE TRANSFERENCIAS DE GOBIERNO

La Cooperativa con el fin de apoyar a la comunidad, cancela en todas sus oficinas las siguientes transferencias de gobierno:

- Renta dignidad
- Bono Juana Azurduy

En la Gestión 2017 se realizaron los siguientes pagos:

	Bolivianos	Casos
Renta Dignidad	21.379.750	70.074
Bono Juana Azurduy	122.060	690



DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación, se muestran las principales cifras e indicadores de la Cooperativa:

ESTRUCTURA DE ACTIVOS	2016	2017
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	7.19%	10%
Cartera / Total activo	90.32%	87.99%
Otros activos / Total activo	0.19%	0.13%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0.65%	0.31%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	4.03%	1.96%
Ingresos financieros / Cartera bruta promedio	26.26%	27.74%
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	6.93%	5.76%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	19.79%	20.62%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS		
Cartera en mora contable/Cartera bruta	1,69%	1,92%
SOLVENCIA		
Previsión constituida (1) / Cartera en mora según balance	239%	224%
Previsión constituida (1) / Cartera bruta	244%	198%
Coefficiente de adecuación patrimonial	15.49%	16.76%
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades +Inversiones temporarias) / Pasivo	13.30%	16.33%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	21.35%	22.38%

Fuente: Área Comercial Cooperativa La Sagrada Familia R.L.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

LISTA DE EXCLUSIÓN

En la Cooperativa no se otorga financiamiento cuando existe daño explícito al medio ambiente, es en este sentido que en el capítulo XIV del reglamento de Créditos “Restricción para el Uso de Recursos” se especifica que no se financiaran “Producción de bienes con daño explícito al medio ambiente.

AHORRO DE PAPEL, ENERGÍA ELÉCTRICA Y PAPEL

La Cooperativa tiene en la práctica una gestión de ahorro de papel y energía eléctrica.

Para la gestión de papel se aplica las tres R(s), los funcionarios al utilizar el papel lo reutilizan y reducen y finalmente lo reciclan a través de terceros.

PILAS – BATERIAS

El 10 de diciembre de 2017, se implementó un acuerdo con la Honorable Alcaldía Municipal de La Paz para impulsar un programa de recolección de pilas en desuso.

Es en el marco de este acuerdo que las cinco agencias de La Paz cuentan con botellones para que los socios, clientes, usuarios financieros, trabajadores y todo tipo de público puedan acceder a un espacio para depositar este material tan nocivo para el medio ambiente.

VII. CUMPLIMIENTO DEL RESULTADO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa "La Sagrada Familia R.L." está relacionada con la cultura organizacional de la entidad que incorpora los aspectos económicos, sociales y medioambientales descritos en el punto anterior.

La entidad identifica, mide, monitorea, controla y comunica los riesgos que podrían emerger de la gestión de RSE.

Desde el Consejo de Administración se define el compromiso con la RSE que está plasmado en la Misión y Visión institucional.

Desde la gestión 2018, con información del 2017, se contará con un análisis externo sobre la situación en la que se encuentra la Cooperativa en cuanto a su RSE.

La entidad Implementa las acciones de RSE establecidas en su política, controla su cumplimiento y cuando corresponde realiza las revisiones y mejoras.

Los detalles de la evaluación del cumplimiento de la Cooperativa en cuanto a lineamientos de RSE, se encuentran detallados en el informe de **Calificación anual de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial** y el **Anexo 2: Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades Financieras**.