



**INFORME DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL
2016**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA PIO X Ltda.

¡Solidaria y amiga por excelencia!



Alcance

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial, reporta el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Pio X" Ltda., en el periodo comprendido del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2016.

El cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE están descritos en la información que ha sido recopilada y plasmada en las páginas a continuación, dando cuenta de los resultados alcanzados por la Cooperativa en cuanto al desempeño económico, social y medioambiental se refiere.

Para el proceso de elaboración del presente documento, participaron las principales áreas de la Cooperativa, quienes aportaron valiosa información desde su espacio de gestión.

ÍNDICE

	PÁG.
I. PERFIL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "PIO X" LTDA	4
1.1. Filosofía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Pio X" Ltda.....	4
1.2. Organización para la implementación de RSE en la institución.....	5
1.3. Estructura del Directorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Pio X" Ltda....	5
II. LA COOPERATIVA PIO X Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	6
2.1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.....	6
2.2. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE.....	7
2.3. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Cooperativa "Pio X" con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.....	9
III. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE	9
3.1. Desempeño Social.....	10
1. Cliente Interno.....	10
2. Cliente Externo.....	15
3. Comunidad.....	25
4. Proveedores.....	26
3.2. Desempeño Ambiental.....	26
3.3. Desempeño Económico.....	27
IV. CONCLUSIÓN GENERAL	28
ANEXOS: Resumen de indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas	

INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

I. PERFIL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "PIO X" LTDA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "PIO X", inició sus actividades en el año 1964 con la participación de 38 socios, en el salón parroquial de PIO X, bajo la dirección de su fundador Padre Alejandro Gaze Omi.

La doctrina y principios cooperativos fue lo que inspiró y dio fortaleza a los vecinos de Villa Coronilla, quienes se reunieron como un mecanismo de integración y solidaridad para hacer frente a los años difíciles que atravesaban. Fue así como tomaron la sabia decisión de fundar una institución cooperativa bajo los principios de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, equidad, solidaridad, igualdad y la firme decisión de apoyo recíproco, para hacer frente a las vicisitudes y necesidades comunes, bajo la premisa de que el ser humano es la base primordial de la sociedad.

Ya han pasado más de 50 años desde la fundación de la Cooperativa "Pio X", y el espíritu de Responsabilidad Social continúa presente, sin embargo este se oficializó a partir de la gestión 2010, donde se empezó la integración del accionar de la cooperativa con los criterios y principios de RSE.

1.1. Filosofía de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "PIO X" Ltda.

MISIÓN

"Institución sólida que presta ayuda a la sociedad para mejorar el de vida de las familias a través del crédito prudente, la cultura de ahorro, calidad en los servicios, con una administración basada en la transparencia, cumplimiento de los valores y estándares de calidad, promoviendo la preservación y cuidado del medio ambiente".

VISIÓN

"Institución financiera sólida y rentable en base al cumplimiento de estándares, que permita un crecimiento sostenido para alcanzar mayor posicionamiento dentro del mercado financiero para la satisfacción de socios, clientes y la comunidad".

VALORES

a. Transparencia

La Cooperativa trabaja de forma honrada y transparente, siguiendo permanentemente las políticas y normativa tanto interna como externa, facilitando el control y monitoreo de nuestro trabajo.

b. Compromiso

Nuestro enfoque diario son los objetivos de la Cooperativa, por ello trabajamos convirtiendo en nuestros los objetivos de la Cooperativa, generamos valor en beneficio de la sociedad, los consumidores financieros y socios.

c. Responsabilidad

Cumplimos con nuestro trabajo de manera oportuna y puntual, reconociendo y respondiendo por las acciones y decisiones ejecutadas. Respondemos por las consecuencias de las decisiones adoptadas a la de nuestros propios actos y del cumplimiento de nuestros deberes y funciones de forma adecuada y satisfactoria.

d. Solidaridad

Con el compromiso firme y constante de buscar el bien común características propias de la persona como ser social, y trabajar cuidando los intereses de socios y consumidores financieros para satisfacer las necesidades financieras, y mantener de forma permanente servicios de alta calidad.

e. Responsabilidad Ambiental

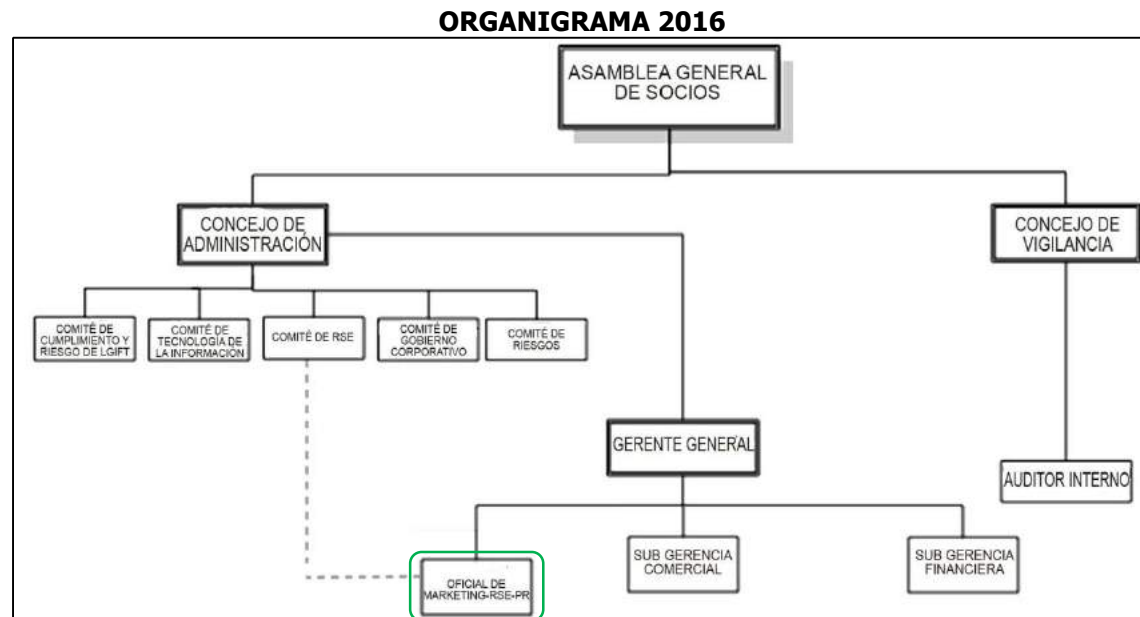
Comprende el manejo eficiente de los recursos (naturales, físicos y materiales) cuidando el medio ambiente para coadyuvar en el mejoramiento de la calidad de vida de la generaciones futuras.

f. Justicia y Equidad

Constante voluntad de actuar de forma imparcial en nuestras acciones y decisiones, conceder a cada quien lo que corresponde, distribución de costos y beneficios de forma igualitaria.

1.2. Organización para la implementación de RSE en la institución

Para la Gestión 2016, la estructura organizacional fue ajustada para optimizar los procesos centrales del negocio, estratégicos, de control, soporte y asesoría, en este entendido la Oficial de Marketing continuo también con el cargo de Responsable de RSE y PR, pero pasó a ser dependiente de Gerencia General, de acuerdo a la siguiente estructura.



Fuente: Plan Anual 2016 Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Pio X".

1.3. Estructura del Directorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Pio X" Ltda.

La gestión de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo obedece a un modelo organizativo que rige a la sociedad, basado en principios y normas que regulan la estructura y funcionalidad de la Cooperativa, que permiten promover acciones eficientes, transparentes, justas y honradas, en el marco del respeto a las leyes y a las personas, y que, al mismo tiempo, garantizan la coherencia con la visión, misión, valores y la ética cooperativa que caracterizan a nuestra Cooperativa "Pio X".

Dando cumplimiento a sus estatutos y a la ley del Cooperativismo, para la gestión 2016. la "Pio X" procedió a posicionar a su Directorio, el cual está constituido de la siguiente forma:

PRESIDENTE	DR. GERSON RONALD CAMACHO RODRIGUEZ
VICEPRESIDENTA	DRA. GIOVANNA MARTINEZ ROYO
SECRETARIA	DRA. ANA SEJAS HERBAS
PRIMER VOCAL	LIC. CARLA MICHEL BORDA
SEGUNDO VOCAL	SRA. LESLIE PADILLA DE REYES
TERCER VOCAL	SRA. CARMEN ROSA QUIROGA DE AGUADO
CUARTO VOCAL	SR. JOSE LUJAN ARNEZ
PRIMER SUPLENTE	DR. ALDO HINOJOSA
SEGUNDO SUPLENTE	DRA. GINA OROZCO GONZALES

El Consejo de Administración desarrolló sus labores bajo los lineamientos normativos establecidos en:

- ✓ Estatuto Orgánico
- ✓ Código y Reglamento de Gobierno Corporativo
- ✓ Código de Ética
- ✓ Plan Estratégico y Plan Operativo como instrumentos normativos internos
- ✓ Ley de Servicios Financieros
- ✓ Ley General de Sociedades Cooperativas
- ✓ Código de Comercio
- ✓ Y demás normativa emanada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI
- ✓ Autoridad de Fiscalización de las Cooperativas AFSCOOP

Cuyos lineamiento establecen las atribuciones y funciones de los Consejos de administración de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, aspecto que se plasma en la Licencia de Funcionamiento con la que cuenta nuestra querida institución.

Las labores administrativas, estuvieron encaminadas al cumplimiento de las metas y objetivos proyectados en el plan estratégico y plan operativo, aprobados para la gestión, pese al esfuerzo desplegado las mismas no se cumplieron en su totalidad, sin embargo, la cooperativa no se vio afectada en su crecimiento financiero, manteniendo nuestro posicionamiento como una de las instituciones más sólidas en el mercado financiero cochabambino.

II. LA COOPERATIVA "PIO X" Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2.1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta PIO X Ltda. desde su origen y su naturaleza ha incluido y puesto en práctica de forma voluntaria los principios sociales del cooperativismo, que en lo posterior han sido coincidentes con los propósitos de la responsabilidad social.

Por ello se considera parte intrínseca de la estrategia empresarial de la Cooperativa. Con el objetivo de generar valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, economía y medio ambiente.

En el marco de la incorporación de RSE en la planificación estratégica, el equipo ejecutivo, junto al Consejo de Administración, desde la gestión 2014, establecieron metas sociales y financieras de la Cooperativa, de allí que el Plan Estratégico incorpora criterios inclusivos, referidos a la ampliación de destino de la cartera, para atender actividades productivas, y democratizar el servicio del

ahorro, atendiendo nuevos nichos de mercado que la banca tradicional no abarca, nos referimos sobre todo a las zonas peri-urbanas y rurales del departamento de Cochabamba.

Es importante destacar que desde la gestión 2014, los planes estratégicos de la Cooperativa "Pio X" contemplan a la RSE como estrategia transversal en toda la institución, motivo por el cual desde entonces se contrata los servicios de una calificadoradora para realizar la Calificación Social, y de esta manera realizar un seguimiento a los indicadores de RSE establecidos por la RNSF.

2.2. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE

La aprobación de la Política de RSE en septiembre de 2013 marcó un hito fundamental en la gestión de la responsabilidad social empresarial de la Cooperativa "Pio X". Ésta se constituyó en un importante instrumento de trabajo, para la recopilación de todas las acciones que la institución realizó en favor de la comunidad y el medio ambiente.

✓ Alcance de la RSE

La RSE interviene activa y voluntariamente en el desarrollo de los distintos grupos de interés de la Cooperativa y de toda la sociedad en su conjunto, procurando que la empresa administre sus actividades de forma responsable, respetando los derechos fundamentales del ser humano y de su entorno.

✓ Grupos de interés

Se denomina grupo de interés al conjunto de personas o partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Las organizaciones comprometidas con la sostenibilidad necesitan anticiparse e involucrar a sus grupos de interés con el objetivo de identificar, comprender y responder a los intereses y preocupaciones de estos grupos, y así elaborar una estrategia que permita atender a las demandas identificadas.

Para avanzar en la gestión transversal de la RSE, la Cooperativa "Pio X" cuenta con un marco de actuación que permite gestionar su relación con todos los grupos de interés a través de acciones y promoción de prácticas adecuadas; por otra parte, a través de un análisis, la Cooperativa ha priorizado y definido a sus grupos de interés, identificando los asuntos de relevancia concerniente a dicho grupos y áreas potenciales de actuación.

Los grupos de interés identificados en la Cooperativa están constituidos por personas específicas a quienes afectan las decisiones y acciones de la Cooperativa, y que a su vez tienen influencia en el actuar de nuestra institución.

La Cooperativa ha identificado los siguientes grupos de interés dentro el ámbito de su influencia

- **Cliente Interno**
 - a. Equipo de Consejeros de Administración, Vigilancia y Comité Electoral
 - b. Personal de la Entidad

- **Cliente Externo**
 - a. Socios
 - b. Consumidores y usuarios financieros
 - c. Comunidad
 - d. Proveedores

- **Medio Ambiente**

✓ Sistema de gestión

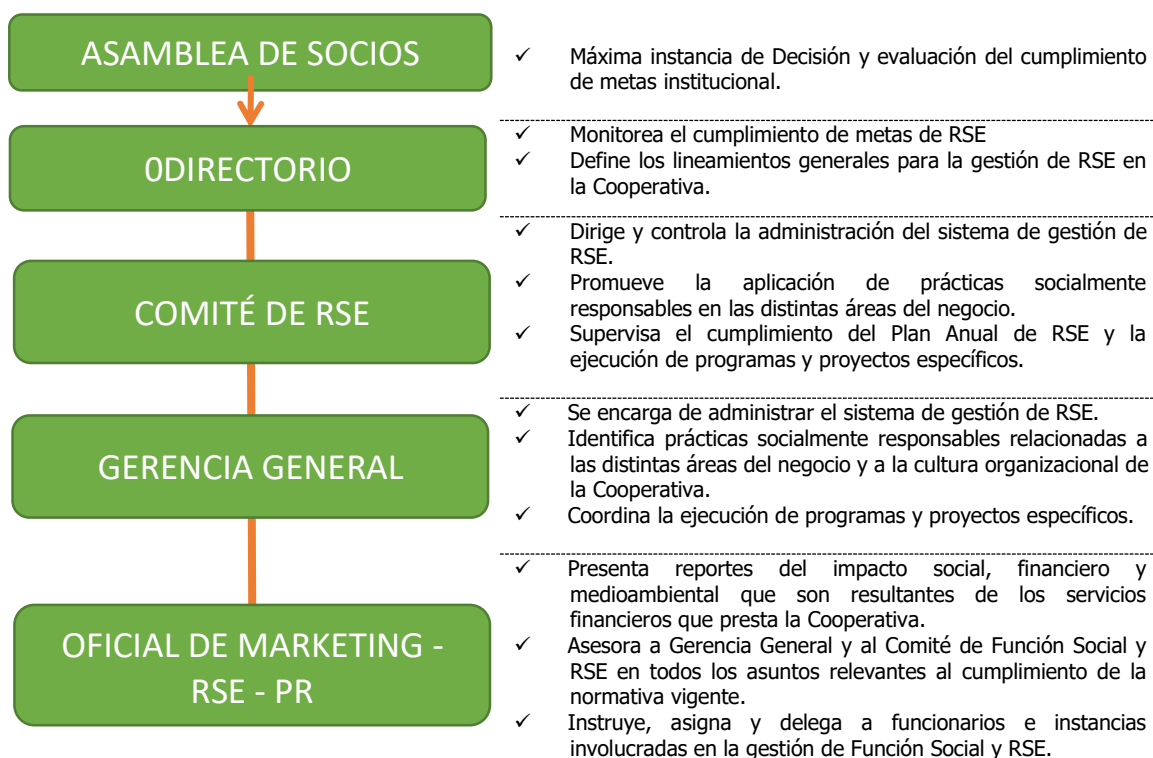
Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa "Pio X" se incorporaron lineamientos políticos, procesos y una estructura organizacional que hacen posible una gestión continua, desarrollo permanente y monitoreo constante; estas acciones permiten la mejora continua de la gestión de RSE en la Cooperativa.

El diseño del Sistema de Gestión de la Cooperativa se basa en los lineamientos establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el Reglamento de RSE, así como también en las modificaciones a la normativa con respecto a RSE. El modelo de gestión de RSE tiene una estructura compuesta por cuatro dimensiones y diez áreas temáticas, relacionadas con los grupos de interés y las áreas de actuación anteriormente señaladas.

Cada área temática es medida y monitoreada a través de indicadores de gestión, en su mayoría extraídos de metodología aceptada internacionalmente y de los lineamientos normativos vigentes.

A través de estos indicadores, la Cooperativa "Pio X" puede identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, y establecer la relevancia o materialidad que éstas tienen, en concordancia con el giro del negocio. Para responder a estas necesidades identificadas la Cooperativa formula, ejecuta y evalúa acciones, planes, proyectos, programas, entre otros, que respondan a los intereses de cada grupo de interés, de acuerdo al orden de prioridades y relevancia definidos por la Cooperativa.

Con el fin de garantizar la buena administración del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, y dado el tamaño y estructura de la Cooperativa "Pio X", se ha definido la siguiente estructura orgánica:



2.3. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Cooperativa "Pio X" con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial

Para la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial establecidos en la Resolución ASFI 1103/2015, la Cooperativa "Pio X" realiza informes trimestrales al Comité de RSE sobre el grado de cumplimiento de los indicadores de RSE planificados, por otra parte se contrata una firma para la realización de la Calificación Social, quienes incorporan los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE de la RNSF.

Por otra parte, la evaluación de la calificadora contempla aspectos relacionados a la medición de las prácticas y el modelo de gestión de la Cooperativa con respecto a RSE, el compromiso asumido por la institución, la incorporación de la RSE en el Plan Estratégico, y los resultados de la gestión.

Para la gestión 2016, la consultora encargada de evaluar el nivel de madurez de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial y emitir la Calificación de RSE, fue ANÁLISIS REAL. El alcance del trabajo de la consultora consistió en analizar la estrategia de RSE y su nivel de madurez respecto a los lineamientos normativos de Responsabilidad Social Empresarial vigentes:

- ✓ Principios del Global Reporting Initiative en su versión 4.0, para ello la consultora aplicó una herramienta de calificación compuesta por 106 indicadores, incluidos los indicadores establecidos en la resolución ASFI 1103/2015.
- ✓ Indicadores RSE Ethos
- ✓ Reglamento RSE de ASFI
- ✓ Estándares SPTF
- ✓ Lineamientos Smart Campaign

Al finalizar el proceso de calificación de la gestión 2016, ANÁLISIS REAL emitió un informe con la calificación.

Estos resultados comprometen a la Cooperativa para seguir impulsando la aplicación de prácticas socialmente responsables en los ámbitos social, económico y medioambiental, lo que además de responder a un cumplimiento normativo, responde a un compromiso voluntario asumido por nuestra institución, el Concejo de Administración y los principales ejecutivos, para implementar la RSE como parte del modelo de negocio de la entidad.

III. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE

La normativa vigente respecto a la RSE para entidades financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, establece los lineamientos para que las entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de sus asociados, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible.

Aunque la normativa de RSE es relativamente reciente, comprendemos que en el sector de entidades financieras cooperativas, ya se contaba con orientaciones socialmente estratégicas a partir de los principios cooperativistas, los que contienen importantes factores de RSE, tal es el caso de nuestra cooperativa.

La política de RSE de la Cooperativa se enmarca en los principales valores del cooperativismo. Además de ello, en valores y principios propios de la entidad, expresados en normativas, códigos de ética, Gobierno Corporativo, que rigen su accionar con el fin producir bienestar y mejorar la calidad de vida de todo su entorno.

Las actividades logradas en 2016 en cuanto a RSE con los principales grupos de interés se resumen a continuación:

3.1. Desempeño Social

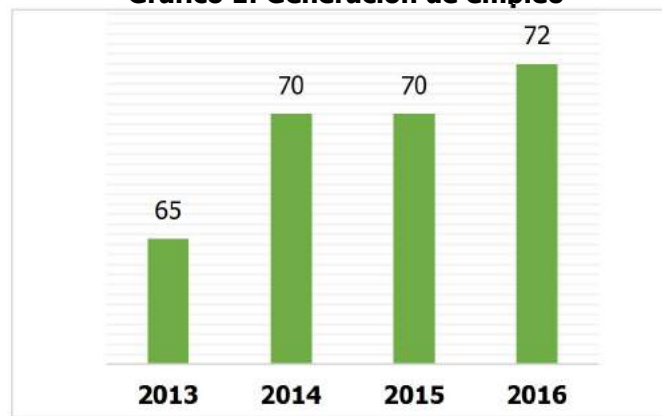
1. Cliente Interno

La Cooperativa "Pio X" considera que el Personal de Entidad es una parte esencial para cumplir su misión y visión, por esta razón la Cooperativa tiene un compromiso con su personal, enmarcado en el respeto a los derechos humanos y laborales, cuidado de su salud y bienestar, seguridad, desarrollo profesional y personal.

Primer empleo y distribución de trabajadores/ as por edad

Para el 5.56% del personal, equivalente a 4 trabajadores (Cuadro 1), la Cooperativa se constituyó en su primer trabajo. Por otro lado en el Cuadro 2 se puede observar que el 61% del personal es joven, ya que se hallan entre 31 y 60 años y un 36% se encuentran entre 18 y 30 años. De esta forma se brindan oportunidades laborales a jóvenes profesionales para promover el desarrollo de sus competencias y compromiso con la inclusión social del país.

Gráfico 1: Generación de empleo



Fuente: Elaboración propia, en base a registros de RRHH de la Cooperativa "Pio X".

Cuadro 1: Contrataciones y rotación del personal

	CANTIDAD	PORCENTAJE
FUNCIONARIOS CONTRATADOS COMO 1ER. EMPLEO	4	5.56%
ÍNDICE DE CONTRATACIONES NUEVAS	23	31.94%
ÍNDICE DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL	19	26.39%
FUNCIONARIOS PROMOCIONADOS	6	8.33%

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2016

Los reportes de RRHH también muestran que la Cooperativa:

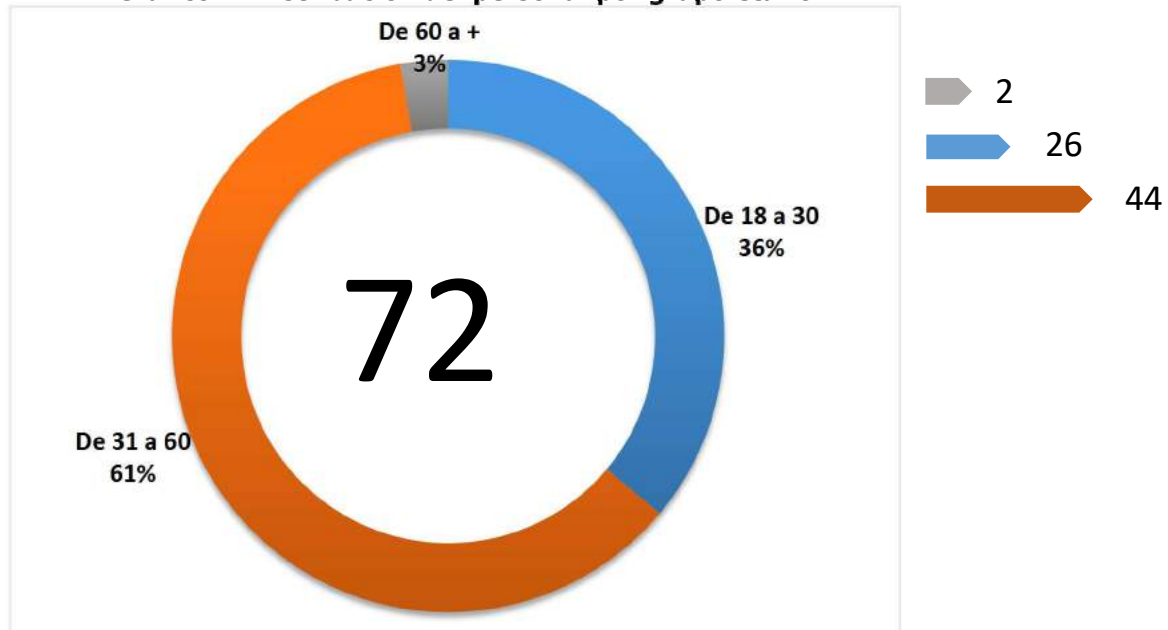
- ✓ Promueve un ambiente de no discriminación y equidad de género a nivel de toda la institución.
- ✓ Realiza evaluaciones de desempeño de personal, que entre otras incluyen aspectos relacionados al Código de Ética.
- ✓ Realiza estudios de Clima Laboral.
- ✓ Contribuye a la generación de empleo (Gráfico 1)

Cuadro 2: Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por género y grupo de edad

NIVEL JERÁRQUICO	Cantidad de empleados por nivel jerárquico	Cantidad de empleados por género		Cantidad de empleados por edad		
		Masculino	Femenino	De 18 a 30	De 31 a 60	De 60 a +
Personal Ejecutivo	5	2	3	0	4	1
Mandos Medios	11	9	2	0	10	0
Personal operativo y de servicio	56	30	26	26	30	1
Totales	72	41	31	26	44	2

Fuente: Elaboración propia, en base a registros de RRHH de la Cooperativa "Pio X".

Gráfico 2: Distribución del personal por grupo etario



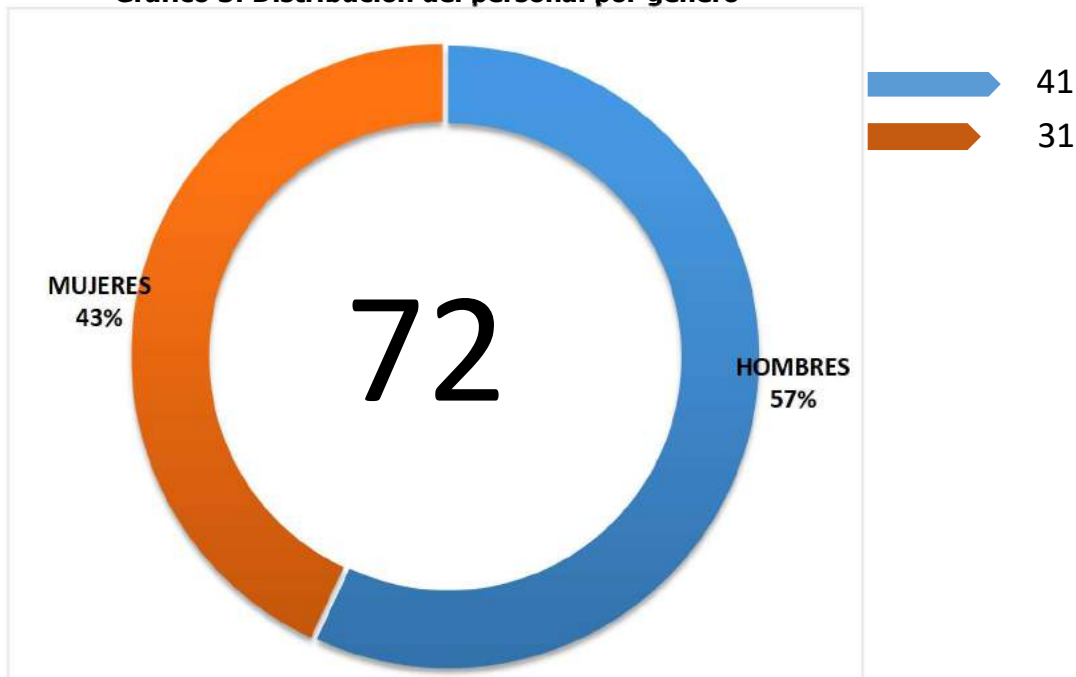
Fuente: Elaboración propia, en base a registros de RRHH de la Cooperativa "Pio X".

Equidad de Género

La Cooperativa promueve la equidad de género en todas las contrataciones y para las asignaciones a cargos jerárquicos. La composición general de trabajadores/ as es: 57% hombres y 43%

mujeres; en cargos ejecutivos el 60% son mujeres y el 40% hombres; y en mandos medios 82% son mujeres y 18% hombres.

Gráfico 3: Distribución del personal por género



Fuente: Elaboración propia, en base a registros de RRHH de la Cooperativa "Pio X".

Estabilidad Laboral

Durante la gestión 2016, ingresaron a la Cooperativa 23 nuevos funcionarios, de los cuales se reportaron 19 bajas, de los cuales 15 fueron renuncias voluntarias y 4 por cumplimiento de contrato. Y se cerró con un índice de rotación promedio de **5,71%**.

Cuadro 3: Índice de rotación efectiva

Nº DE TRABAJADORES AL INICIO DEL PERIODO	70
Nº DE ADMISIONES DURANTE EL PERIODO	23
Nº DE PERSONAS QUE SE RETIRARON DE LA ENTIDAD	15
Nº DE PERSONAS QUE FUERON RETIRADAS	4
Nº DE TRABAJADORES AL FINAL DEL PERIODO	72
ÍNDICE DE ROTACIÓN	5,71%

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2016

Remuneración

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.

Asimismo, el sistema de remuneración de la Cooperativa es evaluado en forma anual, empleando como base comparativa los sueldos y salarios del sector financiero, tomando en consideración el costo de vida, las directrices emanadas por el gobierno y otras variables, de manera tal que las retribuciones sean competitivas y se mantengan acordes con la realidad económica y social del país.

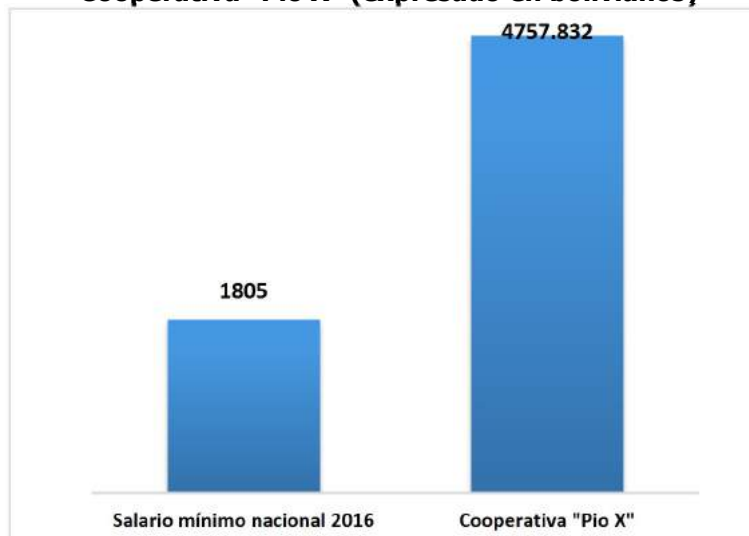
El haber básico promedio pagado por la Cooperativa "Pio X" al 31 de Diciembre de 2016 alcanza a Bs. 4.757,832, que corresponde a 2,64 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Cuadro 4: Brecha Salarial

	2015	2016
Salario Total Anual más alto en Bs	190.769	202.215
Tasa de Crecimiento Anual $((2016-2015)/2015)*100$		6%
Salario Promedio Anual Total de Empleados en Bs. (excluyendo sueldo más alto)	4.045,414	4.757,832
Tasa de Crecimiento Anual $((2016-2015)/2015)*100$		18%
Salario Mínimo Nacional en Bs.	1.440	1.805
Salario Mínimo en la Entidad en Bs.	1.900	2.200

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2016

Gráfico 4: Comparación del salario mínimo nacional vs. salario de la Cooperativa "Pio X" (expresado en bolivianos)



Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2016

Evaluación de Desempeño

La cooperativa de forma anual realiza el proceso de evaluación de desempeño al finalizar la gestión, este proceso es responsabilidad de cada jefatura de área en coordinación con recursos humanos.

Estas evaluaciones ofrecen información en base a la cual se toman decisiones de promoción, rotación así como da la oportunidad de ofrecer oportunidad para revisar el comportamiento y rendimiento del personal y ajustar los aspectos débiles detectados.

Clima laboral

La cooperativa busca incidir en las actitudes y conductas de los funcionarios, mejorando su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. El Plan de acción de Clima Organizacional, tiene el objetivo que los funcionarios se encuentren satisfechos, basándose en 3 pilares fundamentales:

- **Promover y consolidar la cultura organizacional de la cooperativa:** Lograr tener funcionarios identificados y alineados a la Cultura Organizacional, aportando al máximo con su potencial y convencidos de la importancia que tienen en la institución.
- **Capacitación y desarrollo del personal:** Promover el desarrollo y entrenamiento de los funcionarios para que crezcan y se desarrollen en sus funciones y la Cooperativa.
- **Formar y capacitar al personal:** Formar y capacitar a los funcionarios de la cooperativa a través de programas de capacitación en áreas críticas y específicas alineados a las funciones que desarrollan para que en el desempeño de sus labores sean eficientes y eficaces.

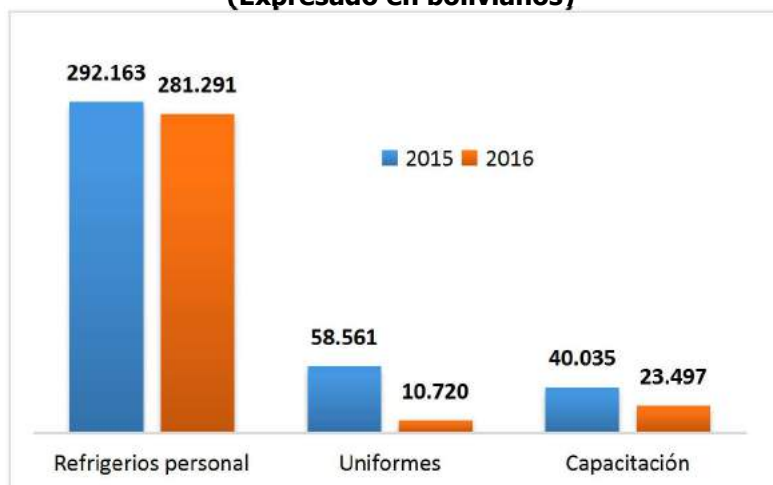
Beneficios Sociales

Seguro Social de Corto Plazo: La Cooperativa "Pio X" afilia a todos sus colaboradores a la Caja Nacional de Salud (CNS) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas; este beneficio es otorgado desde el primer día de trabajo e incluye la posibilidad de asegurar a los dependientes directos en primer grado de cada colaborador. Asimismo, cumple con el pago de los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y de lactancia.

Seguro Social de Largo Plazo: En cumplimiento a lo dispuesto en las leyes nacionales, la Cooperativa "Pio X" actúa como agente de retención de aportes laborales de los funcionarios destinados a la cuenta individual de jubilación.

Otros beneficios: La Cooperativa ofrece a sus colaboradores beneficios sociales adicionales, como la dotación de refrigerios en especie, la dotación de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios, y la inversión que realiza en el desarrollo profesional de sus colaboradores, mediante capacitaciones permanentes en temas relacionados a la actividad de la Cooperativa.

**Gráfico 5: Refrigerio del personal, uniformes y capacitación
(Expresado en bolivianos)**



Fuente: Elaboración propia en base a registros contables al 31 de Diciembre 2016

Desarrollo profesional y humano

La Cooperativa se enmarca en protocolos de evaluación del desempeño, enfocados al rol que van a desempeñar los nuevos funcionarios, lo cual permite seleccionar personas calificadas e idóneas.

Estos protocolos se desarrollan dentro de parámetros y políticas dirigidas a garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Para el reclutamiento de funcionarios se utilizan diferentes canales: promoción de los funcionarios, convocatoria externa vía medios de comunicación masivos (periódicos).

Por otra parte, el área de Recursos Humanos de la Cooperativa tiene un programa que incorpora diferentes modalidades de capacitación, orientado a generar valor en los colaboradores y garantizar su crecimiento y desempeño, haciendo un acompañamiento continuo al proceso de formación de los funcionarios desde que ingresan a la institución y durante su trayectoria profesional, a través de entrenamientos, formación y actualización continua por medio de cursos, talleres que se ejecutan de manera presencial, interna y externamente, en algunos casos a través de web.

Durante la gestión 2016 se han destinado un total de 1.926 horas de capacitación para el personal, haciendo un promedio aproximado de 26,75 horas anuales por funcionario, siendo los mandos medios y el personal operativo los más expuestos a mejorar su conocimiento.

El siguiente cuadro siguientes muestra los resultados alcanzados durante la gestión 2016:

Cuadro 5: Promedio de horas de capacitación anual según categoría

Promedio de Horas de Capacitación Anual según Categoría	2016	2015
Alta Gerencia		
Mujeres	158	202
Hombres	96	184
Mandos Medios		
Mujeres	91	
Hombres	150	185
Nivel Operativo		
Mujeres	124	396
Hombres	116	224

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2016

2. Cliente Externo

Para la Cooperativa "Pio X" los socios y clientes constituyen en el eje central entorno al cual desarrolla su actividad comercial, porque cree firmemente que la sostenibilidad de sus acciones está directamente relacionada con la confianza que cada uno de los socios, clientes y usuarios depositan en nuestra entidad. Por esta razón, uno de sus principales objetivos constituye mantener una relación constante con sus socios y clientes, recabando sus inquietudes y necesidades para proporcionarles los productos y servicios que requiera, y así garantizar relaciones duraderas.

Evolución de la cartera de clientes

A diciembre de 2016 la Cooperativa cuenta con 14.219 socios registrados y 31.577 clientes, de los cuales 2.695 son socios habilitados.

Gráfico 6: Evolución del crecimiento de clientes



Fuente: Elaboración propia en base a reporte TIGER, con corte al 31 de Diciembre 2016.

Composición de la cartera de créditos por sector económico

La cartera de créditos de la Cooperativa "Pio X" está concentrada en créditos de consumo, en el siguiente cuadro se muestra el volumen de la cartera por destino expresado en bolivianos al 31 de diciembre de 2016, desglosado por línea de negocios:

Cuadro 6: Cartera por sector económico al 31 de diciembre de 2016 (expresado en bolivianos)

RUBROS	NÚMERO	MONTO	%
A - Agricultura y Ganadería	139	6.183.475,04	5.44%
B - Caza Silvicultura y Pesca	5	66.624,85	0.20%
C - Extracción de Petróleo Crudo y Gas Natural	0	0,00	0.00%
D - Minerales Metálicos y No Metálicos	0	0,00	0.00%
E - Industria Manufacturera	51	2.346.011,69	2.00%
F - Producción y Distribución de Energía Eléctrica Gas y Agua	1	24.347,39	0.04%
G - Construcción	384	2.8501.171,25	15.03%
H - Venta al por Mayor y Menor	1.297	73.282.688,67	50.76%
I - Hoteles y Restaurantes	12	635.066,87	0.47%
J - Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	40	4.297.572,74	1.57%
K - Intermediación Financiera	333	29.957.383,68	13.03%
L - Servicios Inmobiliarios Empresariales y de Alquiler	263	26.055.660,42	10.29%
M - Administración Pública, Defensa y Seguridad Social Obligatoria	0	0,00	0.00%
N - Educación	7	153.304,85	0.27%
O - Servicios Sociales Comunes y Personales	23	860.032,15	0.90%
P - Servicio de Hogares Privados que Contratan Servicio Doméstico	0	0,00	0.00%
Q - Servicio de Organizaciones y Órganos Extraterritoriales	0	0,00	0.00%
Z - Actividades Atípicas	0	0,00	0.00%
TOTAL	2.555	172.363.339,6	100%

Gestión Integral de Riesgos

La Cooperativa cuenta entre sus políticas internas, estrategias, metas procedimientos internos y productos financieros una gestión integral de riesgos que incluye las 6 etapas de gestión (identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación) inmersa en todas las actividades que realiza la Cooperativa. Los riesgos que gestiona son: Crédito, liquidez, mercado y operativo que incluye el riesgo tecnológico y riesgo legal.

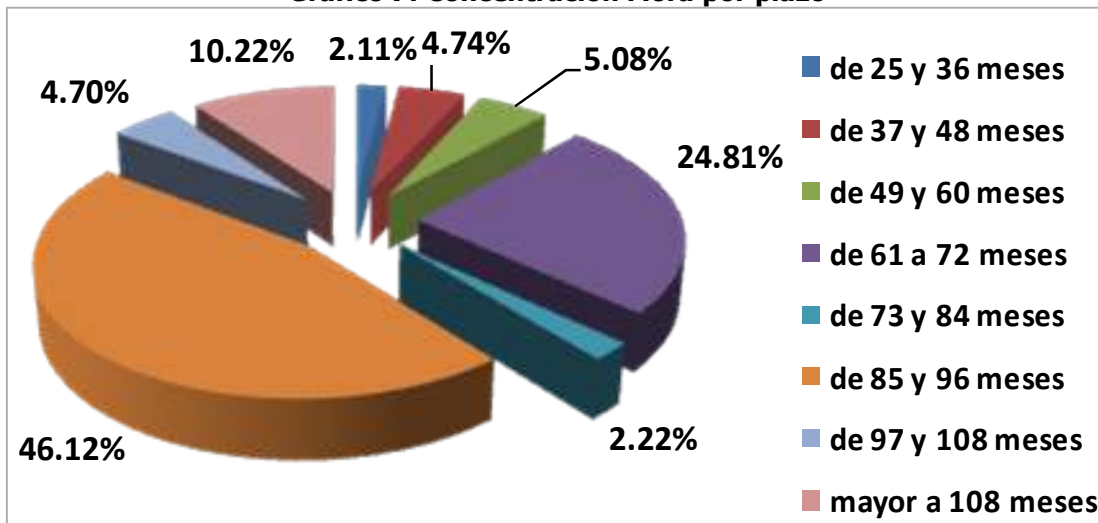
El perfil de riesgos contempla límites internos para cada tipo de riesgo (crediticio, liquidez, mercado y operativo) los mismos que son monitoreados mensualmente con el Comité de Gestión Integral de Riesgos y comunicado al Consejo de Administración para su conocimiento, efectuando modificaciones a dichos límites en base a estrategias adoptadas por la Cooperativa. No existiendo excepciones temporales a los límites internos durante la gestión 2016.

a. Riesgo crediticio

Con la finalidad de gestionar el riesgo crediticio se realiza las siguientes actividades:

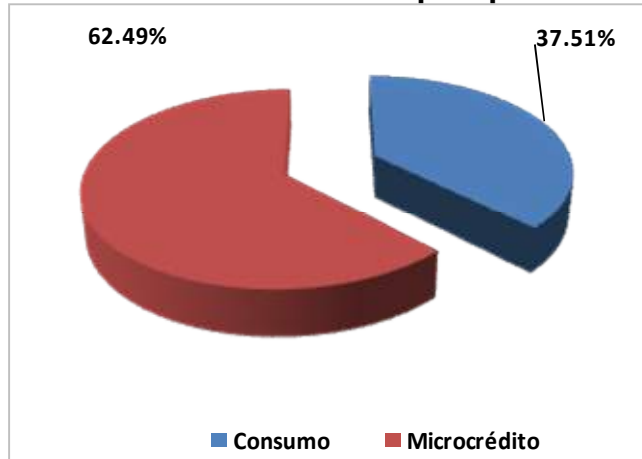
- Revisión de carpetas operativas ex ante evaluando la razonabilidad de la determinación de la capacidad de pago.
- Verificación in situ a operaciones crediticias, con la finalidad de compatibilizar la información declarada por el solicitante y garantes plasmadas en la carpeta de crédito.
- Control de la cartera en mora por días de atraso, tipo de crédito, por agencias, por oficial de créditos, por monto (saldo de cartera), por plazo del crédito y por tipo de garantía.

Gráfico 7: Concentración Mora por plazo



Fuente: Informe de Riesgo Integral 2016 (Al cierre del 31 de Diciembre 2016)

Gráfico 8: Concentración Mora por tipo de crédito



Fuente: Informe de Riesgo Integral 2016 (Al cierre del 31 de Diciembre 2016)

- Control de concentración de la cartera de créditos por moneda, por monto (saldo de cartera), por tipo de crédito, por tipo de garantía, por plazo del crédito, por plazo del crédito y por actividad económica.
- Evaluación y análisis del Contagio de Cartera, determinando la cantidad de socios que tienen deuda en el sistema financiero y comparando su nivel de riesgo con el fin de realizar seguimiento a la capacidad de pago del deudor asegurándonos que su flujo de caja no se vea afectado.
- Control y seguimiento al cumplimiento del crecimiento de la cartera de créditos destinados al sector productivo.
- Análisis de los sectores económicos, se realiza el análisis del entorno económico a nivel nacional, departamental y análisis interno en los cuales la Cooperativa atiende sus operaciones crediticias.
- Análisis de las propuestas de nuevos productos crediticios propuestos por el área comercial determinando la factibilidad de la inserción de estos productos.
- Evaluación y Calificación a la Cartera de créditos de manera trimestral cumpliendo la normativa de ASFI.
- Análisis de escenarios de estrés, determinando el impacto en las categorías de riesgo del activo computable y su efecto en el Coeficiente de Adecuación Patrimonial.
- Seguimiento y Control a los créditos en proceso de ejecución.
- Evaluación de la cartera masiva de créditos en función a una muestra representativa con procedimientos estadísticos y aleatorios para determinar desvíos adicionales a la mora.

b. Riesgo de liquidez

Con la finalidad de que la Cooperativa pueda cumplir con sus obligaciones financieras se gestiona el riesgo de liquidez en la Cooperativa realizando las siguientes actividades:

- Evaluación y control a los ratios de liquidez y el cumplimiento a los límites en forma semanal plasmado en informes mensuales cumpliendo con las disposiciones establecidas por la Autoridad.

R A T I O S A L 31 D E D I C I E M B R E D E 2016	CONSOLIDADO			NACIONAL			EXTRANJERA		
	Reporte	Límite	Alerta	Reporte	Límite	Alerta	Reporte	Límite	Alerta
MONEDA CONSOLIDADA									
Activos líquidos / Pasivos de corto Plazo	80.80%	35%	●	62.41%	30%	●	140.85%	40%	●
Total cuentas de ahorro / Total depósitos del Público	24.76%	50%	●	21.17%	50%	●	52.68%	60%	●
Total D.P.F.s. / Total Depósitos del público	71.98%	75%	●	75.57%	80%	●	44.00%	70%	●
Deposito Clientes Instituc / Total depósitos del público	1.28%	10%	●	1.45%	10%	●	0.00%	10%	●
Depósitos 50 mayores depositantes / Total depósitos del	44.08%	50%	●	48.27%	55%	●	50.69%	55%	●
Obligaciones con EIFS. / Total depósitos del público	3.61%	20%	●	4.08%	25%	●	0.00%	15%	●
Depósitos 20 mayores depositantes / Total depósitos del	34.81%	40%	●	38.93%	45%	●	33.35%	40%	●
Activo Líquido Improductivo / Activo Total	7.50%	13%	●	5.20%	10%	●	29.25%	25%	●
Inversiones Líquidas / Activo Total	10.67%	25%	●	6.68%	25%	●	48.30%	50%	●
Invers.líquidas + Activ.Líquidos - Ctas x pagar CP / Deposito	76.76%	30%	●	57.72%	25%	●	139.12%	35%	●
Invers.líquidas + Activo Líquido / Activo Total	18.17%	10%	●	11.88%	7%	●	77.55%	45%	●

- Evaluación y control al comportamiento del flujo de caja proyectado en forma mensual cumpliendo con las disposiciones establecidas por la Autoridad.
- Evaluación y control al comportamiento al Calce de Plazos en forma mensual cumpliendo con las disposiciones establecidas por la Autoridad.
- Análisis de la incursión de nuevos productos o servicios propuesta por el área correspondiente determinando la factibilidad de la inserción de estos productos.
- Análisis de escenarios de estrés en el flujo de caja proyectado poniendo a prueba la efectividad del Plan de Contingencias.
- Análisis de escenarios de estrés en el calce de plazos poniendo a prueba la efectividad del Plan de Contingencias.
- Seguimiento y Control al correcto cálculo del encaje legal requerido.
- Análisis de la suficiencia de liquidez y posición de liquidez, con la finalidad de determinar si la Cooperativa cuenta con efectivo suficiente para cubrir obligaciones del público a corto plazo.

c. Riesgo de mercado

Este riesgo se divide en 2: Riesgo de Tipo de Cambio y Riesgo de Tasa de Interés y las actividades que se llevaron a cabo en la gestión 2016 fueron las siguientes:

- Análisis al comportamiento de la Posición Cambiaria y cumplimiento a los límites establecidos cumpliendo con la normativa de la Autoridad.
- Evaluación del comportamiento a la volatilidad del tipo de cambio.
- Análisis y comportamiento del límite al RCO en forma semanal plasmado en informes mensuales cumpliendo con las disposiciones establecidas por la Autoridad.
- Análisis del comportamiento del GAP de duración para determinar cuan sensibles son los activos y los pasivos ante cambios en tasas.

- Análisis de escenarios de estrés por tipo de cambio poniendo a prueba el plan de contingencias.
- Análisis de escenarios de estrés por tasa de interés poniendo a prueba el plan de contingencias.

d. Riesgo operativo

Se mitigan los riesgos operativos con el establecimiento de controles internos, la transferencia de riesgos a través de la tercerización, establecimiento de provisiones voluntarias, el contar con los planes de contingencias y continuidad del negocio y sobre todo la capacitación al personal involucrado en las operaciones.

La Cooperativa cuenta con las siguientes líneas de negocio: Administración y Finanzas, Créditos, Captaciones, Cajas servicios y Cobranzas, Tecnología, Seguridad Física y Asesoría Legal.

En la gestión 2016 no se presentaron eventos de riesgo operativo que causen pérdidas significativas a la Cooperativa. Las actividades que se llevaron a cabo son las siguientes:

- Actualización del inventario de procesos en base a cambios en los manuales de funciones y manual de procedimientos por líneas de negocio.
- Elaboración de mapas de riesgo por líneas de negocio determinando la exposición de la Cooperativa al riesgo operativo.
- Seguimiento al manual de funciones por línea de negocio.
- Seguimiento a los procedimientos por línea de negocio.

Puntos de Atención Financiera

La Cooperativa cuenta con una amplia cobertura para la atención a sus socios, clientes y usuarios financieros, ubicados en las zonas más estratégicas del Departamento de Cochabamba.

Nuestros Puntos de Atención Financiera se encuentran ubicados en:

OFICINA CENTRAL

Av. Maco Kapac N° 924

AGENCIA 1

Av. San Martín N° 999 entre Brasil y Honduras

AGENCIA 3

Calle Junín N° 155, entre Beneméritos y Aroma

AGENCIA 5

Av. Mortenson s/n, entre La Paz y Leonardo Quispe (Ivirgarzama)

AGENCIA 2

Av. Aniceto Padilla N° 225, PB Edificio Constantino

AGENCIA 4

Av. Siglo XX N° 461, (Altura Mercado Campesino).

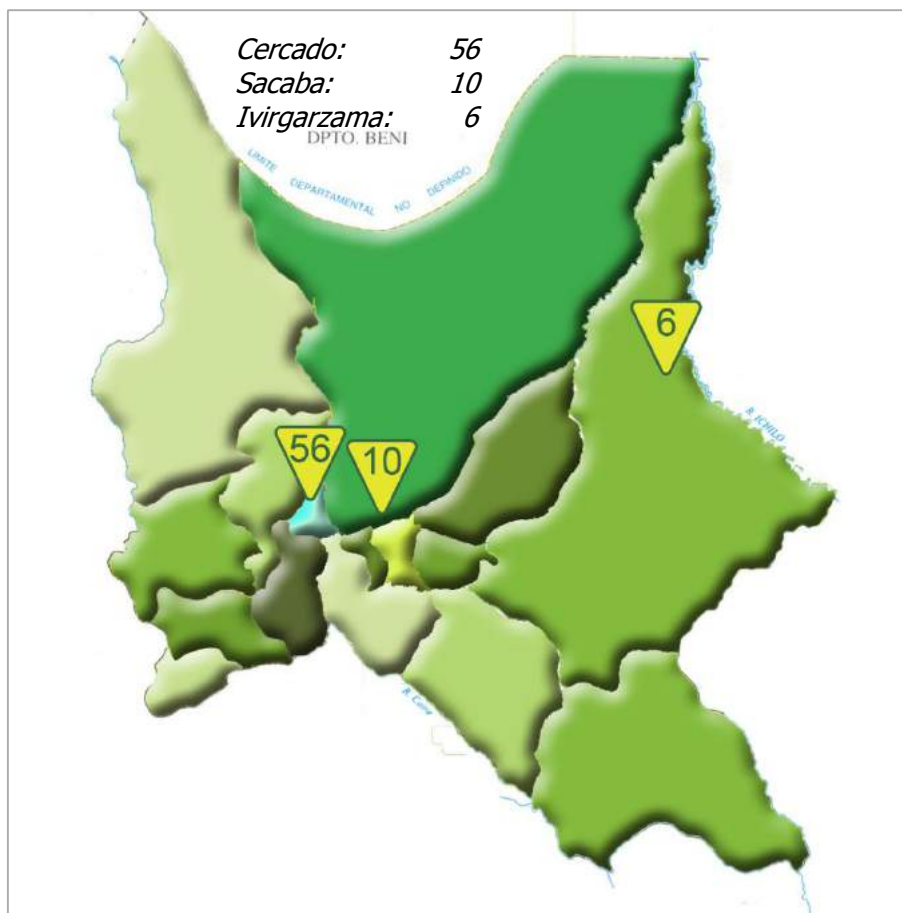
AGENCIA 6

Av. Santa Bárbara equina Sr. de los Milagros

OFICINA EXTERNA

Av. Maximiliano Kolbe casi Av. Villazón Km. 4

Mapa 1: Composición del personal por municipio.



Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de personas con capacidades diferentes

La Cooperativa "Pio X" promueve la inclusión y el acceso a productos y servicios financieros de personas con capacidades diferentes, para esto se ha implementado diversas acciones que les faciliten el acceso a nuestros servicios financieros. Para este fin, la Cooperativa cuenta en todos sus puntos de atención con rampas y sillas de ruedas, herramientas que permiten dar mayor accesibilidad a personas con dificultades en su movilidad.

◆ Otras acciones implementadas

- ✓ Capacitación al personal en atención a clientes con capacidades diferentes
- ✓ Apertura de cuentas de ahorro para no videntes
- ✓ Apertura de cuentas de ahorro para niños y niñas no videntes
- ✓ Apertura de cuentas de ahorro para personas con discapacidad múltiple.

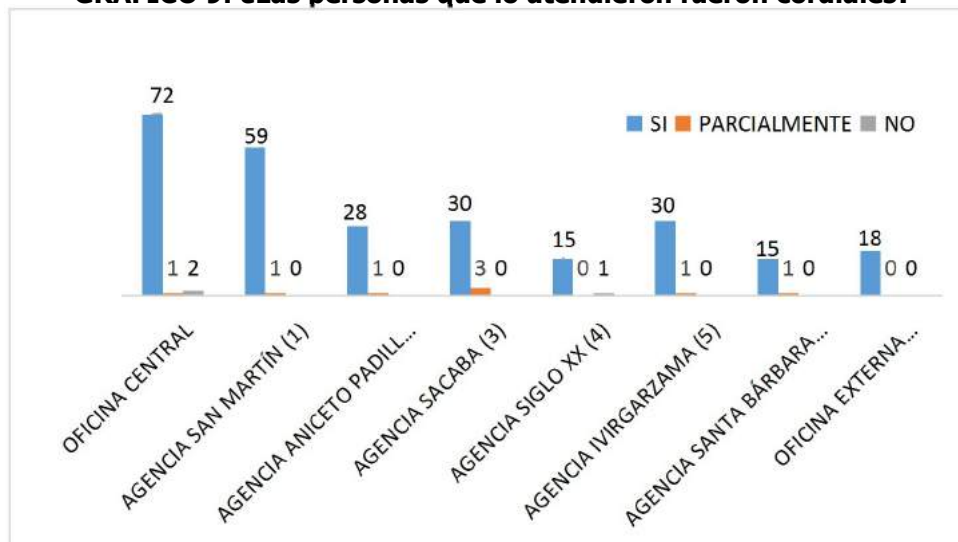
Satisfacción de clientes

Siendo que el cliente se constituye en el eje central de la estrategia de negocio, la Cooperativa "Pio X" ha implementado la realización de encuestas de Satisfacción de clientes, con el fin de recabar toda la información necesaria para mejorar la experiencia del clientes en la entrega de nuestros servicios.

Tres veces al año, la Cooperativa realiza Encuestas de Satisfacción en todas las Agencias, a través de las cuales se mide, analiza y difunde los resultados para mejorar nuestros servicios.

Principales resultados de la Encuesta de Satisfacción

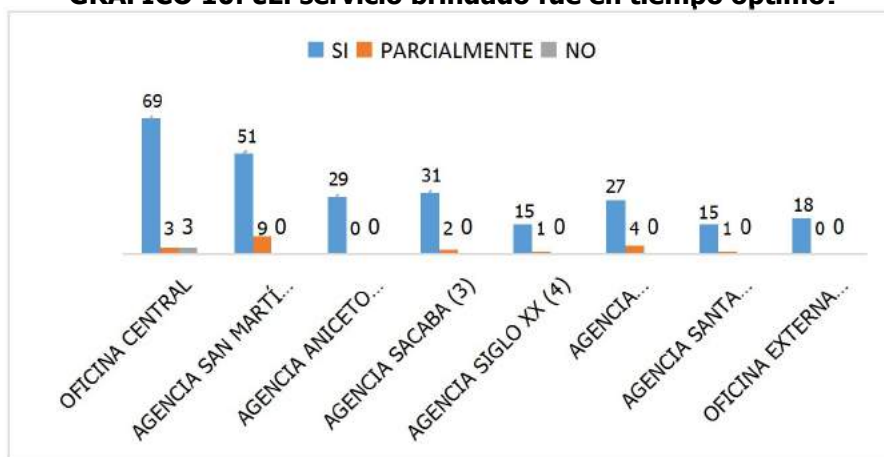
GRÁFICO 9: ¿Las personas que lo atendieron fueron cordiales?



FUENTE: Informe de Encuestas de Satisfacción 2016

El 96% de los consumidores financieros y socios, indicación que SI fueron atendidos de manera cordial, donde sintieron que no fueron atendidos cordialmente es en la Oficina Central (2 casos), y parcialmente en la Agencia de Sacaba (3 casos).

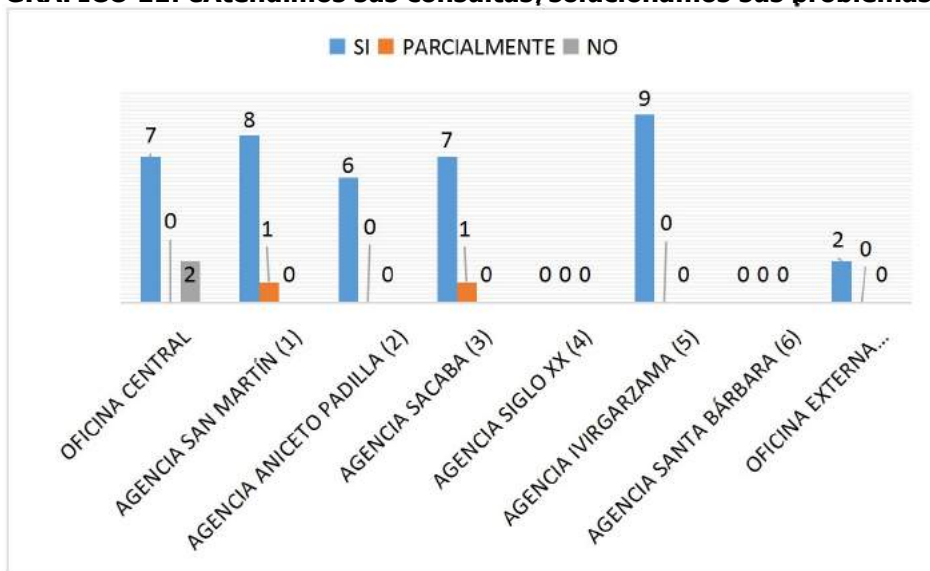
GRAFICO 10: ¿El servicio brindado fue en tiempo óptimo?



FUENTE: Informe de Encuestas de Satisfacción 2016

Debido al movimiento que posee la Agencia San Martín, en varias ocasiones la atención en cajas tiende a llenarse, por esta razón 9 clientes indicaron que PARCIALMENTE fueron atendidos oportunamente. A esta Agencia le sigue Ivirgarzama, y finalmente la Oficina Central.

GRÁFICO 11: ¿Atendimos sus consultas/solucionamos sus problemas?

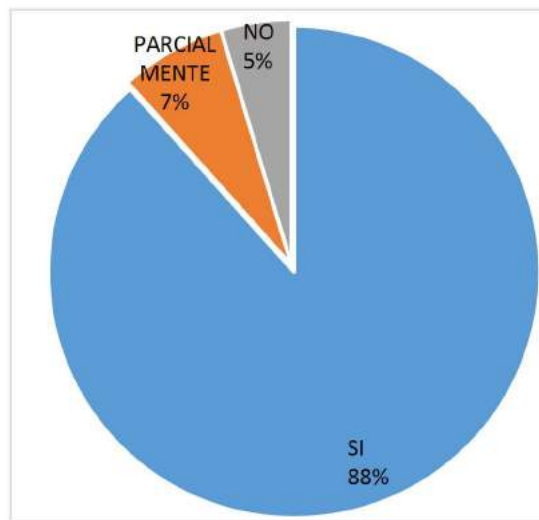
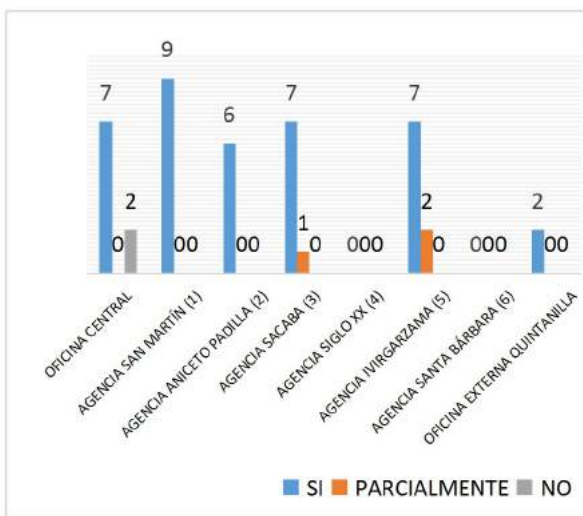


FUENTE: Informe de Encuestas de Satisfacción 2016

El 15% de los encuestados fueron atendidos por otras áreas, de los cuales el 91% indicaron que *sus consultas fueron atendidas y que si se solucionaron sus problemas*, el 9% indicó no se atendió sus consultas y no se solucionaron sus problemas, este porcentaje corresponde a la Oficina Central, y parcialmente corresponde a la Agencia San Martín y Agencia Sacaba.

GRÁFICO 12: ¿La información que le proporcionamos fue clara y comprensible?

GRÁFICO 13: ¿La información que le proporcionamos fue clara y comprensible?



FUENTE: Informe de Encuestas de Satisfacción 2016

El 88% de las consumidores financieros atendidos en plataforma, indicaron que la *información proporcionada SI fue clara y comprensible*, un 7% indicó que *parcialmente* (Agencia Sacaba y Agencia Ivirgarzama), y un 5% indicó que la información proporcionada *NO fue clara y comprensible* (Oficina Central).

Inclusión y educación financiera

La Cooperativa "Pio X" reconoce la importancia de las iniciativas de educación financiera como complemento de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza, pero al mismo tiempo se convierte en una oportunidad para fortalecer su contribución al crecimiento económico del país; de varias maneras, la inclusión financiera permite promover la accesibilidad y mejorar el nivel de vida de la población que demanda una verdadera inclusión financiera.

A continuación presentamos las capacitaciones realizadas en el Programa de Educación Financiera 2016 de la Cooperativa "Pio X".

Cuadro 7: Programa de Educación Financiera 2016

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	PUBLICO	NUMERO DE PERSONAS PROGRAMADAS POR ACTIVIDAD	NUMERO DE PERSONAS EFECTIVAMENTE CAPACITADAS	TEMÁTICA PROGRAMADA
1	La Regulación en las Entidades Financieras	Curso Taller	Socios, público en general	30 personas	34	* Aplicación de las Leyes 393 y 356 de Servicios Financieros y su Regulación * Rol de la Autoridad del Sistema Financiero ASFI
2	Estructura Orgánica del Sistema Financiero	Curso Taller	Socios, público en general	30 personas	42	* Características y Estructura Organizativa de las Entidades que componen el Sistema Financiero.
3	Funciones y Responsabilidades de los Consejeros	Curso Taller	Socios, público en general	40 personas	46	* Requisitos, Funciones y responsabilidades de los Consejeros en una Cooperativa. * Estructura de los Consejos
4	¿Qué es la UIF?	Curso Taller	Socios, público en general	40 personas	52	* Funciones, responsabilidades * Rol de las Entidades Financieras en función al Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Delitos Precedentes.
5	Gestión del Crédito	Curso Taller	Socios, clientes y público en general	50 personas	23	¿Qué es el crédito? Tipos de créditos Amortización a capital y pagos adelantados Cobro de interés penal Sobreendeudamiento Tipos de garantías Características de los créditos y sus riesgos. Derechos del Consumidor Financiero (Clientes Prestatarios)

						Obligaciones del Consumidor Financiero (Clientes Prestatarios)
						Implicancias de los Contratos.
6	Planificación y Gestión del dinero	Curso Taller	Socios, clientes y público en general	40 personas	40	Importancia del Ahorro. Caja de Ahorro (Características y riesgos) Depósitos a Plazo Fijo (Características y Riesgos) Planificación Presupuestaria Derechos del Consumidor Financiero (Ahorristas) Obligaciones del Consumidor Financiero (Ahorristas)
7	Jornadas de Educación Financiera	Curso Taller	Socios, clientes, Jóvenes de Secundaria y público en general.	200 personas	128	* El Ahorro * El Crédito * Derechos y Obligaciones de los Consumidores * Presupuesto familiar * Productos Financieros

Fuente: Programa de Educación Financiera 2016

3. Comunidad

La Cooperativa "Pio X", como institución financiera comprometida con la comunidad donde desarrolla sus actividades, ha implementado diversas acciones que han contribuido a las comunidades donde opera.

Construcción de Tanque de Agua para la comunidad de Villa Coronilla

El aporte de la Cooperativa al desarrollo de la sociedad desde el negocio, se enmarca en el cumplimiento de la función social asignada por la ley del cooperativismo y la ley de servicios financieros, es en este sentido como la Cooperativa "Pio X" firma un convenio con la H. Alcaldía Municipal de Cochabamba, para la preservación de las áreas verdes de la Comuna Adela Zamudio, específicamente la OTB Coronilla, quienes se hicieron acreedores de un Tanque de Agua, que almacenará 18.000 litros de agua, para mantener toda la ornamentación de la plaza y lo alrededores.

Atención al Sector Productivo

Cuadro 8: Cartera sector productivo por destino al 31/12/2016

	TIPO DE CRÉDITO	NÚMERO	MONTO	%
A	AGRICULTURA Y GANADERIA	137	6.154.141,751	55.37%
B	CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	4	63.563,45	0.58%
E	INDUSTRIA MANUFACTURERA	48	2.071.165,936	18.64%
F	PROD. Y DISTRIB DE ENERG ELEC, GAS Y AGUA	1	24.347,39	0.22%
G	CONSTRUCCIÓN	24	1.892.333,279	17.03%
I	SECTOR TURISMO (55103 - 55201)	5	230.264,16	2.07%
J	SECTOR TURISMO (60212 - 60221)	6	677.143,63	6.09%
TOTAL GENERAL		225	11.112.959,6	100%

4. Proveedores

La Cooperativa "Pio X", con respecto a sus proveedores se enmarca en el principio de trato equitativo y relaciones estables y de largo plazo con los proveedores, basada en la calidad, la competencia, la seriedad y la confidencialidad, así como en el cumplimiento contractual y el pago puntual.

✓ **Política de compras**

De acuerdo a política interna de la Cooperativa, para la compra de bienes y servicios, Gerencia y Subgerencias deben realizar las gestiones necesarias, solicitando como mínimo tres cotizaciones a diferentes proveedores.

Por otra parte, la Cooperativa entiende por proveedor local aquella empresa legalmente constituida en el país y cuyas principales operaciones se llevan a cabo en territorio nacional. Asimismo, para la contratación de proveedores la Cooperativa considera principalmente factores de calidad, disponibilidad, precio, garantía y otros aspectos de cumplimiento legal.

3.2. Desempeño Ambiental

Consciente de la importancia de mantener un medioambiente propicio para el futuro, equilibrio ecológico y uso racional de los recursos, la Cooperativa "Pio X" realizó un estudio de factibilidad para la construcción de un depósito de Agua Subterráneo en la localidad de Villa Coronilla dependiente de la Comuna Adela Zamudio, el cual favorecerá a todos los vecinos de la zona.

El objetivo de la construcción del Tanque consistió en posibilitar un espacio público urbano, destinado como plazuela, se convierta en área verde, disponiendo en forma armoniosa las plantas de características arbóreas, arbustivas, semi arbustivas, hierba ornamental, o césped, conjugando con la infraestructura instalada (Tanque de Agua).

Desempeño ambiental con la comunidad

- ✓ Construcción del tanque de agua subterráneo
- ✓ Campaña de limpieza Plaza Juan José Torrez.
- ✓ Taller de manualidades con material reciclado
- ✓ Taller de Medio Ambiente
- ✓ Entre otras actividades de sensibilización, la entidad cumple con la campaña "No uso de bolsas plásticas" haciendo la entrega de bolsas ecológicas en ferias tradicionales, eventos zonales e institucionales.
- ✓ Se realizaron campañas externas sobre educación de consumo de agua y energía.

Desempeño ambiental al interior de la Cooperativa

- a. La Cooperativa cuenta con basureros ecológicos para un manejo adecuado de los residuos sólidos.
- b. Los funcionarios de la Cooperativa tienen conocimiento sobre la importancia del ahorro de energía eléctrica y agua para lo cual se manejan indicadores.
- c. Se aplica el reciclado de papel para uso interno.
- d. Se cuenta con señalización recordatoria de cuidado del medio ambiente.
- e. Se realiza control trimestral del uso de energía eléctrica, luz y agua.

Cuadro 9: Conciencia Ambiental	2016	2015
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	1344.54	1280.25
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	24.36	27.87
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	0.0243	0.0276

FUENTE: Informe Anual de Consumo de Agua, energía y papel 2016.

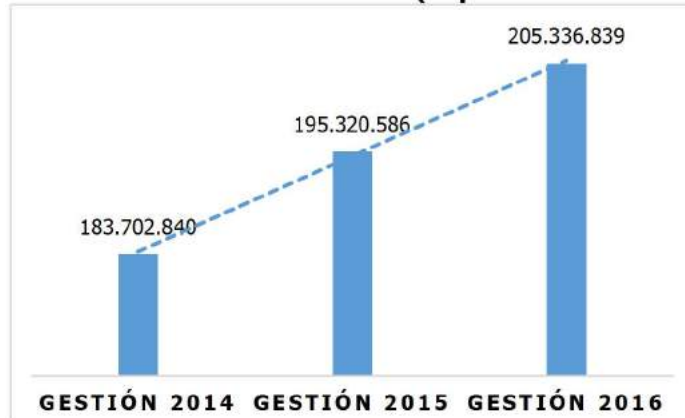
3.3. Desempeño Económico

La Cooperativa se sustenta en la solidaridad y ayuda mutua de sus componentes y la comunidad sin discriminación, la entidad orienta sus servicios para el logro del mayor bienestar económico y social de los socios y los consumidores financieros, por lo que mantiene tasas altas en captaciones para incentivar el ahorro, así mismo los préstamos se centran en montos menores con el objeto de democratizar el servicio del crédito. La gestión 2016 se ha caracterizado por la lucha continua en un mercado altamente competitivo donde los ofertantes de los servicios aplican medidas de alta competitividad. A continuación reflejamos los resultados de los componentes más importantes.

Activo Total

La tasa de crecimiento del activo total de la cooperativa es de 5,13% en valores relativos, con un saldo de Bs. 205.336.839, denotando un incremento comparativo a la gestión 2015 de Bs. 10.016.253.

Gráfico 14: Crecimiento del activo (expresado en bolivianos)



Fuente: Memoria Anual 2016

Cartera de Créditos

La cartera bruta al 31 de diciembre de 2016 ha crecido en 7.13%, comparativo a la gestión 2015, registrando un incremento en Bs. 11.466.808, con un saldo en cartera bruta de Bs. 172.363.339.

La concentración de la cartera se ha visto reflejada en los microcréditos con el 40,30% seguida por créditos de consumo con el 48,90%, el crédito hipotecario de vivienda representa el 10,53%. Así mismo la cartera en mora muestra una concentración significativa en microcrédito con el 62,50% y consumo el 37,50%.

La cartera en mora registra un saldo de Bs. 3.760.690, con un indicador de 2,18%, porcentaje inferior a la meta establecida, así como una reducción comparativa a la gestión 2015. Así mismo la cartera en mora mantiene una cobertura específica de Bs. 4.435.107, lo que representa el 118%. La entidad registra una previsión total de Bs. 10.861.420.

Considerando las áreas de análisis del perfil financiero de la Cooperativa se concluye que la entidad mantiene un equilibrio financiero sano que le permite generar impactos sociales, a pesar del entorno altamente competitivo, en el cual participan entidades bancarias mucho más grandes y de mayor alcance.

IV. CONCLUSIÓN GENERAL

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta PIO X, cuenta con un espíritu cooperativista inspirado en sus valores sociales, y sobre esa base ha ejecutado acciones específicas para el desarrollo de las comunidades donde opera.
- ✓ Durante la gestión 2016, la Cooperativa ha llevado una conducta socialmente responsable con el entorno ambiental, con los socios, clientes, ahorristas, y funcionarios; a pesar de operar en un entorno altamente competitivo, con entidades de mucho mayor tamaño y alcance geográfico.

ANEXO

RESUMEN DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS PERIODO 2016

ASPECTOS	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	Expresado en	VALOR
Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo de Gobierno Corporativo órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Miembros del Concejo de Administración, Vigilancia y Comité Electoral capacitados en RSE. ✓ Existe una persona Responsable de dar seguimiento a las acciones de RSE. ✓ RSE integrada a la Planificación Estratégica de la Cooperativa (PE). ✓ RSE integrada a la Planificación Operativa de la Cooperativa (POA). 	Cualitativo	Cumple
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	Salario Total anual más Alto en Bs./Salario Promedio anual Total de empleados en Bs. (excluir sueldo más alto) Anexo 1	%	
	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)	Incremento del Salario Total anual más Alto en % al 2016/Incremento promedio en % del Salario de empleados al 2016 (excluir sueldo más alto) Anexo 1	%	
	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo en Bs / 1805 Anexo 1	%	
Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Todos los pagos que realiza la Cooperativa Pio X, el 100% corresponde a proveedores nacionales.	%	100%
Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Anexo 1	Números enteros	
	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Anexo 1	%	
	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Anexo 1	%	

	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Anexo 1	%	
Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Anexo 6	%	
	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Se capacitó al personal en las siguientes líneas temáticas: Actualización en normativa ASFI, Capacitación a Cajeros, a Oficiales de Crédito, Riesgos, UIF, Seguridad de la Información, RSE y RRHH	Cualitativo	Cumple
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Anexo 6	%	
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	Anexo 1		
	Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Anexo 1	%	
Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	En la Gestión 2016 no se realizó ninguna contribución para fines sociales, culturales y/o gremiales del tipo benéfico.	Números enteros	0
	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	✓ Solida estructura de Gestión Ética. ✓ El 95% del personal esta capacitado en Ética laboral	Cualitativo	Cumple
	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Se cuenta con un convenio de construcción de un tanque de agua subterráneo, con el Barrio de Villa Coronilla, para abastecimiento de agua que resguardará toda el área verde de la comunidad Villa Coronilla.	Cualitativo	Cumple
Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Políticas y Manual de procedimientos de RSE (Líneas generales para el desempeño social y medioambiental)	Cualitativo	Cumple
	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	La Cooperativa Pio X cuenta con varios servicios, a través de los cuales esta facilitando la inclusión financiera.		

	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	La Política de créditos de la Cooperativa Pio X, establece los lineamientos para el diseño y desarrollo de productos y servicios en todo su ciclo de vida	Cualitativo	Cumple
	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	La Cooperativa Pio X aplicó 8 programas de Educación Financiera y 9 de difusión de información, habiendo obtenido una puntuación de parte de ASFI de 86.45% (Bueno)	Cualitativo	Cumple
Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	La Cooperativa Pio X realiza un seguimiento y difusión en todas las Agencias de los tiempos de atención en ventabilla de cajas, oficiales de crédito y captaciones. Por otro lado se envía reportes mensuales a Gerencia de la Gestión de reclamos de todas las Agencias.	Cualitativo	Cumple
	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	La Cooperativa Pio X realiza dos Encuestas de Satisfacción de Clientes.	Cualitativo	Cumple
	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Anexo 2	Números enteros y porcentajes	
Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Anexo 3		
	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Anexo 3		
	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Anexo 3		
	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Anexo 3		
Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	<input checked="" type="checkbox"/> El total de sanciones monetarias es 16, por un monto total de 20.300 Bs. <input checked="" type="checkbox"/> El total de sanciones no monetarias es 3	Números enteros y/o porcentajes	20.300 Bs. N° de Monetarias = 16 N° de NO Monetarias = 3

RESUMEN DE CUADROS

Anexo 1					
Trabajo Digno y no Discriminación / Diversidad e Igualdad de Oportunidades					
		2016			
		Directivos*	Alta Gerencia	Mandos medios	Niveles Operativos
N° Total de Personal	Hombres	3	2	9	30
	Mujeres	7	3	2	26
Grupo Etéreo	< 18	0	0	0	0
	18 a 30	0	0	0	28
	31 a 60	8	4	10	32
	60 a +	2	1	0	1
Rango Edad	Min	32	37	33	23
	Max	63	65	56	68
N° Total Personal con capacidades diferentes	Hombres	0	0	0	0
	Mujeres	0	0	1	0
Total Salario ganado	Hombres	3600	15099	9339	48209
	Mujeres	3600	10500	8817	4002
Salario menor percibido por:	Hombres	3600	10400	6910	2200
	Mujeres	3600	12242	7556	2200
Total del Personal localizado en área:	Urbana	10	5	9	41
	Rural	0	0	2	15

Nota: (*) La casilla salario para Directivos debe referirse a las dietas percibidas

		GRUPO ETAREO				
		Nro.	<18	18 a 30	31 a 60	60 a +
Contratados en la última gestión	Hombres	12	0	6	6	0
	Mujeres	10	0	8	2	0
Rotación del Personal en la última gestión	Hombres			96%	53%	
	Mujeres			75%	29%	

Anexo 2			
Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas			
	Número de reclamos (gestión)	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF (gestión)	Número errores asumidos por la EIF (gestión)
Quejas registradas en el sistema de reclamos	4	4	4
Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	4	N/A	N/A
Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	0

Anexo 3		
Conciencia Ambiental		
Indicadores Cuantitativos	2016	2015
Total invertido en programas y proyectos de mejoría ambiental (Bs)		
Desglose de inversiones o gastos:	34.300	0
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	1.344,541667	1.280,257143
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	24,36111111	27,87142857
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	0,024319444	0,027664286

Anexo 4						
Productos y servicios ofrecidos						
Área Financiera:						
		A. URBANA		B. RURAL		
Servicios de Captación	Monto Captado Bs	Total N° de Personas o Ahorristas	N° de Mujeres	N° de Hombres	N° de Mujeres	N° de Hombres
a.- Caja de Ahorro	37.359.767,79	20.091	8.841	8.144	1.592	1.514
b.- Depósitos a Plazo	90.415.308,27	1.297	738	454	61	44
c.- Certificados de Aportación	174.400					

Área de Crédito:						
		A. URBANA		B. RURAL		
Tipo de Crédito	Monto Otorgado Bs	Total N° de Personas o Prestatarios	N° de Mujeres	N° de Hombres	N° de Mujeres	N° de Hombres
a.- Gran Empresa	0	0	0	0	0	0
b.- PYME	512.741,59	4	1	0	1	2
c.- Microcrédito	69.421.373,76	953	230	332	148	243
d.- Consumo	84.300.433,63	1479	377	567	214	321
e.- Vivienda	17.833.332,49	116	34	63	8	11
f.- Vivienda Social	295.458,12	3	1	1	1	0
Otro: ...	0	0	0	0	0	0
	172.363.339,6	2.555	643	963	372	577

Otros Servicios:						
		A. URBANA		B. RURAL		
Otros Servicios	N° Total Tarjetas u Operaciones	N°	% Sobre Total *	N°	% Sobre Total *	
N° de Tarjetas de Débito	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
N° de Tarjetas de Crédito	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
N° de operaciones de cobranza	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
De pago planillas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
De Giros	4.072	1.940	47.64%	2.132	52.35%	
Otros	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Anexo 5		
Información de Asociados		
	2016	2015
Total de Asociados/as	45766	43.889
<i>Mujeres Asociadas</i>	22685	21807
<i>Varones Asociados</i>	23043	22045
<i>Personas Jurídicas Asociadas</i>	38	37
Altas Asociados/as	1890	1736
<i>Altas Asociadas Mujeres</i>	1007	961
<i>Altas Asociados Varones</i>	881	775
<i>Altas Asociadas Personas Jurídicas</i>	2	0
Número de Asociados/as con operaciones de crédito	2555	2166
Número de Bajas de Asociados/as	0	0
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	20	20

Participantes en Asamblea

Número de:	2015		2016	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Convocatorias a Asambleas en el año	1		2	
Asambleas celebradas en el año	1		2	
Total Asociados/as habilitados para ejercer el voto	1677	976	1725	970

Anexo 6		
Datos laborales		
Información Laboral	2016	2015
Total de personal	72	70
Total de personal permanente	72	70
Total de personal a contrato	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	22	20
Bajas personal en el período	19	28
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	44	44
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44	44
Total menores de edad Trabajadores	0	0
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	72	70
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	35	33
Tasa de Rotación de Personal anual		
Mujeres	37%	64%
Hombres	63%	36%
Trabajadoras embarazadas desvinculadas de la Entidad	0	0
Número de Trabajadores Promocionados		
Mujeres	2	3
Hombres	4	3
Número de Trabajadores Rotados		
Mujeres	16	19
Hombres	6	3
Número de Trabajadores Desvinculados		
Mujeres	7	18
Hombres	12	10
Nro. de trabajadores que recibieron Calificación de Desempeño Laboral/Evaluación de Desempeño:		
Mujeres	35	33
Hombres	37	37
Calificación Promedio de Desempeño Laboral/Evaluación de Desempeño		
Mujeres	60	68
Hombres	60	68
Capacitaciones al personal		
Mujeres	35	33
Hombres	37	37
Promedio de Horas de Capacitación Anual según Categoría		
Alta Gerencia		
Mujeres	158	202
Hombres	96	184
Mandos Medios		
Mujeres	91	
Hombres	150	185
Nivel Operativo		
Mujeres	124	396
Hombres	116	224

Anexo 7				
Datos proveedores				
	2016		2015	
Por origen de Empresa	Nacionales	Exterior	Nacionales	Exterior
Total Gastos en proveedores (Personas Jurídicas y Naturales)	100	0	100	0

Anexo 8			
Puntos de Atención Financiera			
Cobertura de puntos de atención financiera	Número de PAF	Número de personal tiempo completo asignado a cajas	Número de personal total
Puntos de Atención Financiera (PAF) por tipo	8	17	70
Oficinas centrales	1	3	38
Sucursales	0	0	0
Agencias fijas	6	13	29
Agencias móviles	0	0	0
Cajeros automáticos	0	0	0
Oficinas externas	1	1	3

Anexo 9		
Cartera por destino de crédito		
	Monto neto desembolsado en la gestión (En bolivianos)	Número de beneficiarios (en la gestión)
Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos		
Cartera productiva destinada a la agricultura y ganadería (CAEDEC destino: A)	6.183.475,04	139
Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	66.624,85	5
Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	2.346.011,69	51
Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	28.501.171,25	384
Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes	0	0
Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	24.347,39	1