



¡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 2017.

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.

	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....	6
II. LA COOPERATIVA PIO X Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	7
2.1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.....	7
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	10
3.1. Desempeño Social.....	11
1. Cliente Interno.....	11
2. Cliente Externo.....	16
3. Comunidad.....	25
4. Proveedores.....	26
3.2. Desempeño Ambiental.....	27
3.3. Desempeño Económico.....	28
IV. CONCLUSIÓN GENERAL	29
ANEXO 2:	
Resumen de indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas	30
Índice de Anexos de Respaldo	
Anexo 1: Trabajo digno y no discriminación/ Diversidad e igualdad de oportunidades.....	33
Anexo 2: Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas....	33
Anexo 3: Conciencia Ambiental.....	34
Anexo 4: Productos y servicios ofrecidos.....	34
Anexo 5: Información de asociados.....	35
Anexo 6: Datos laborales.....	36
Anexo 7: Datos de proveedores.....	37
Anexo 8: Puntos de atención financiera.....	37
Anexo 9: Cartera por destino de crédito.....	37

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

"Apoyar a la sociedad en su esfuerzo por mejorar su nivel de vida, generando acceso sin discriminación a sus productos y servicios financieros, inculcando la cultura del ahorro sistemático, el crédito prudente y pago puntual de obligaciones económicas de los consumidores financieros".

VISIÓN

"Institución financiera sólida y competitiva en el Departamento de Cochabamba, en armonía con su entorno, económico, social y medioambiental, con productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de la sociedad, apoyados con talento humano idóneo, y eficiente gestión de riesgos".

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.

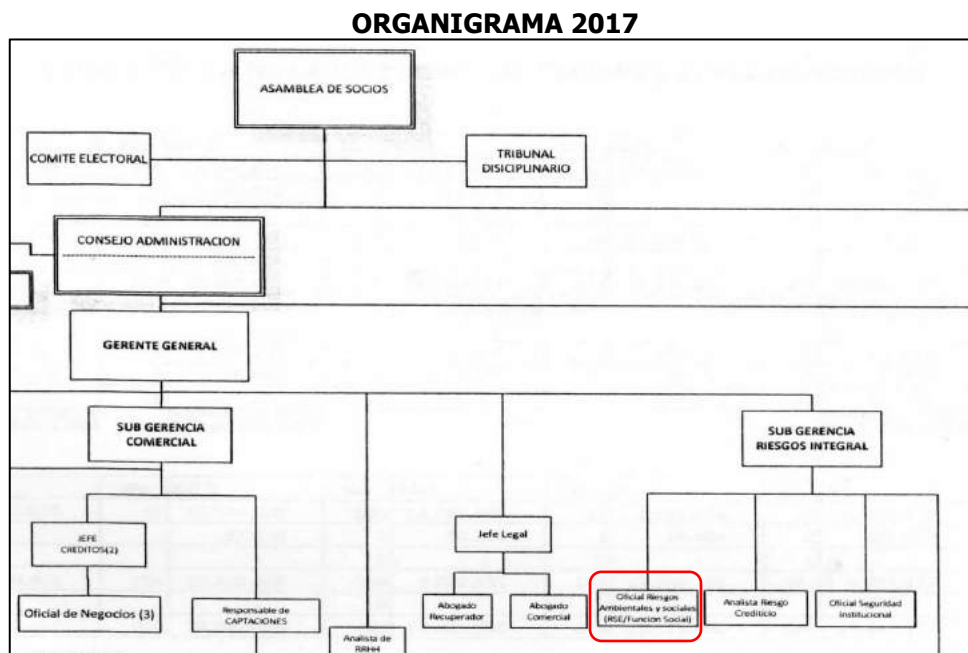
f. Justicia y Equidad

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 2017, la estructura organizacional fue ajustada para optimizar los procesos centrales del negocio, estratégicos, de control, soporte y asesoría, en este entendido se incorporó a la Oficial de Riesgo Ambiental y Social como parte del equipo de Riesgo Integral.

A partir de la Gestión 2017, la estructura de la Cooperativa "Pio X" es la siguiente:



Fuente: Plan Anual 2017 Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Pio X" Ltda.

De acuerdo al Manual de Funciones, la Oficial de Riesgo Ambiental y Social tiene entre sus principales funciones:

- ✓ El seguimiento al cumplimiento de las metas establecida en la planificación estratégica relacionada a los aspectos ambientales y sociales.
- ✓ El desarrollo de reportes que permitan el monitoreo y control de responsabilidad social empresarial.

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 la ley del Cooperativismo, para la gestión 2017, la "Pio X" procedió a posicionar a su Directorio, el cual está constituido de la siguiente forma:

PRESIDENTE	DR. GERSON RONALD CAMACHO RODRIGUEZ
VICEPRESIDENTA	LIC. CARLA MICHEL BORDA
SECRETARIA	LIC. MIGUEL ÁNGEL PEÑA ALTAMIRANO
PRIMER VOCAL	DRA. GIOVANNA MARTINEZ ROYO
SEGUNDO VOCAL	SRA. CARMEN ROSA QUIROGA DE AGUADO
TERCER VOCAL	DRA. ANA DELIA SEJAS HERBAS
CUARTO VOCAL	SR. JOSE LUJAN ARNEZ
PRIMER SUPLENTE	DR. ALDO HECTOR HINOJOSA
SEGUNDO SUPLENTE	SR. EXEQUIEL GABRIEL ARZE

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
- ✓ Autoridad de Fiscalización de las Cooperativas AFSCOOP
- ✓ Y demás normativa emanada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI

Cuyos lineamientos 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.

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 la RSE en la planificación estratégica, el equipo ejecutivo, junto al Concejo 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 calificadora 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

A partir de la aprobación de la Política de RSE en septiembre de 2013, se 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 concernientes a dichos 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**
 - a. Sistema de gestión

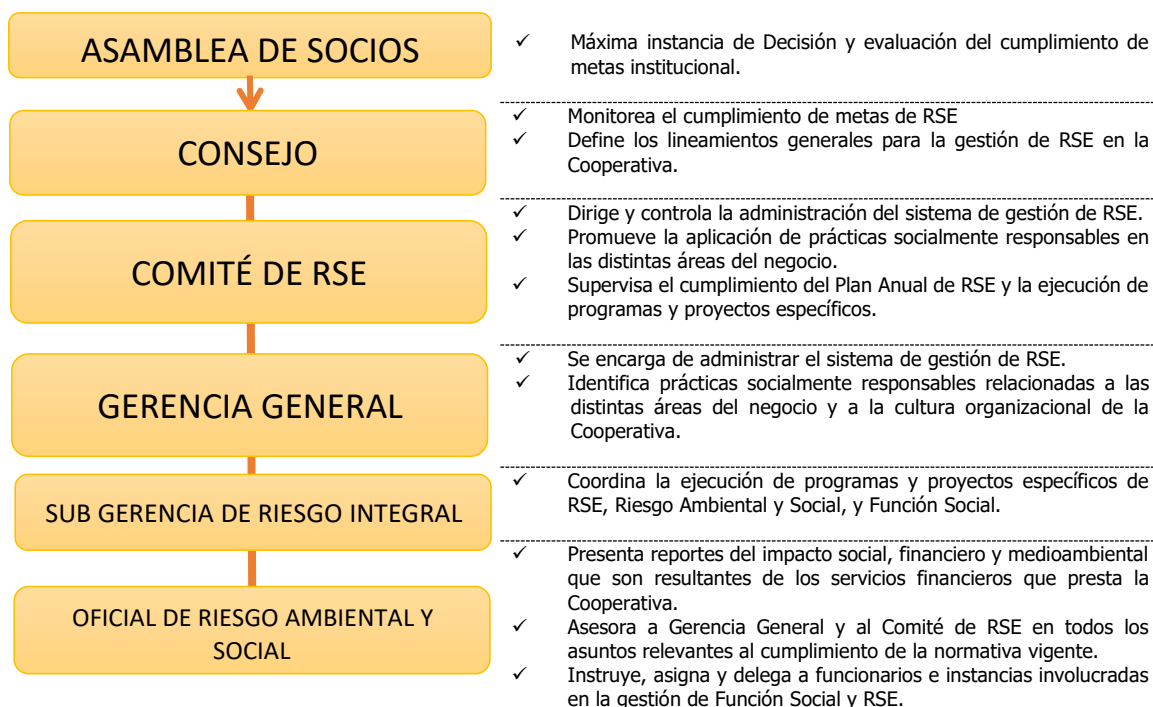
Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa "Pio X", se incorporaron lineamientos políticos, procesos y una estructura organizacional que hacen posible una gestión continua, desarrollo permanente y monitoreo constante; estas acciones permiten la mejora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

También 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 2017, 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 2017, ANÁLISIS REAL emitió un informe con la calificación de 3.7/5.

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.

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 2017 en cuanto a RSE con los principales grupos de interés se resumen a continuación:

3.1. Desempeño Social

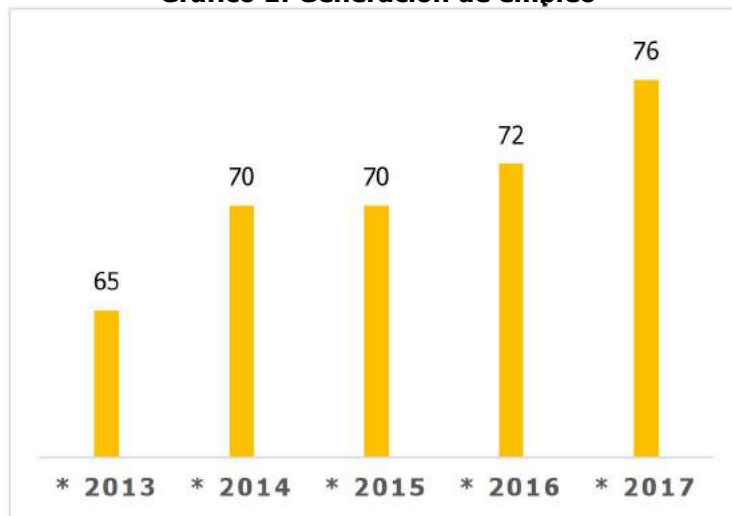
1. Cliente Interno

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, bienestar, seguridad, desarrollo profesional y personal.

Primer empleo y distribución de trabajadores/ as por edad

Para el 10.53% del personal, equivalente a 8 trabajadores (Cuadro 1), la Cooperativa se constituyó en su primer trabajo. Por otro lado en el Cuadro 2 se puede observar que el 40% del personal es joven, ya que se hallan entre los 18 y 30 años y el otro 59% se encuentran entre 31 y 60 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	8	10.53%
ÍNDICE DE CONTRATACIONES NUEVAS	26	34.21%
ÍNDICE DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL	22	27.63%
FUNCIONARIOS PROMOCIONADOS	7	9.21%

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2017

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.

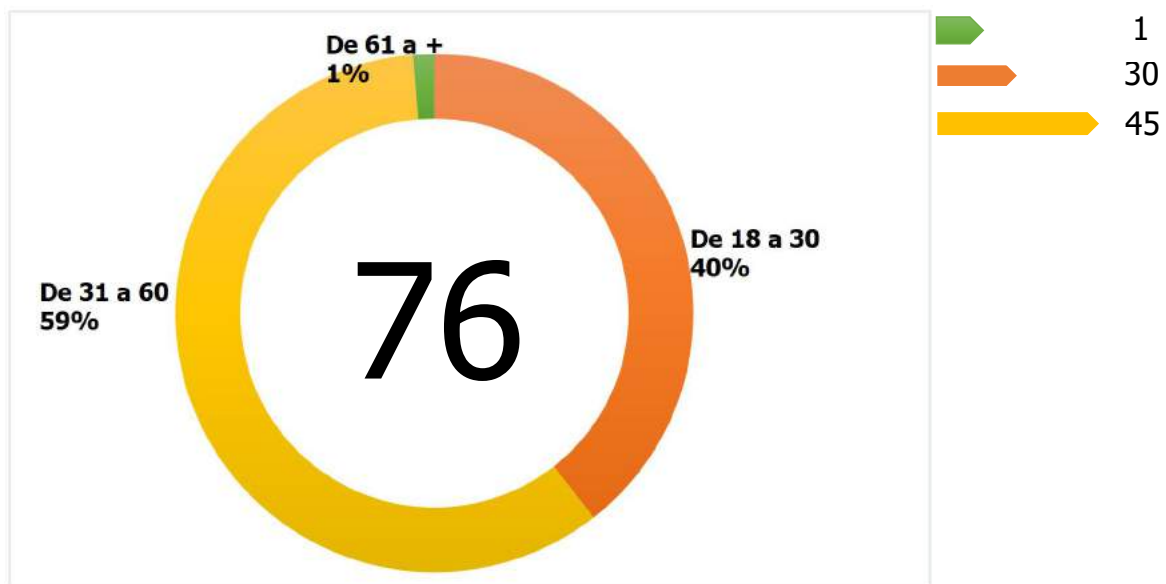
- ✓ Realiza evaluaciones de desempeño de personal, que entre otras incluyen aspectos relacionados al Código de Ética.
- ✓ Realiza estudios de Clima Laboral.
- ✓ Contribuye a la generación de empleo (Gráfico 1)

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

NIVEL JERÁRQUICO	Cantidad de empleados	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	11	0
Personal operativo y de servicio	60	28	32	30	30	0
TOTAL	76	39	37	30	45	1

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 es: 51% hombres y 49% mujeres; en cargos ejecutivos el 60% son mujeres y el 40% hombres; y en mandos medios 81% son hombres y 18% mujeres.

Gráfico 3: Distribución del personal por género



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

Estabilidad Laboral

Durante la gestión 2017, ingresaron a la Cooperativa 26 nuevos funcionarios, de los cuales se reportaron 23 bajas, de todos ellos 16 fueron renuncias voluntarias y 7 por cumplimiento de contrato. Y se cerró con un índice de rotación promedio de **33,33%**.

Cuadro 3: Índice de rotación efectiva

Nº DE TRABAJADORES AL INICIO DEL PERIODO	72
Nº DE ADMISIONES DURANTE EL PERIODO	26
Nº DE PERSONAS QUE SE RETIRARON DE LA ENTIDAD	16
Nº DE PERSONAS QUE FUERON RETIRADAS	7
Nº DE TRABAJADORES AL FINAL DEL PERIODO	75
ÍNDICE DE ROTACIÓN	33,33%

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pío X", con corte al 31 de Diciembre 2017

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.

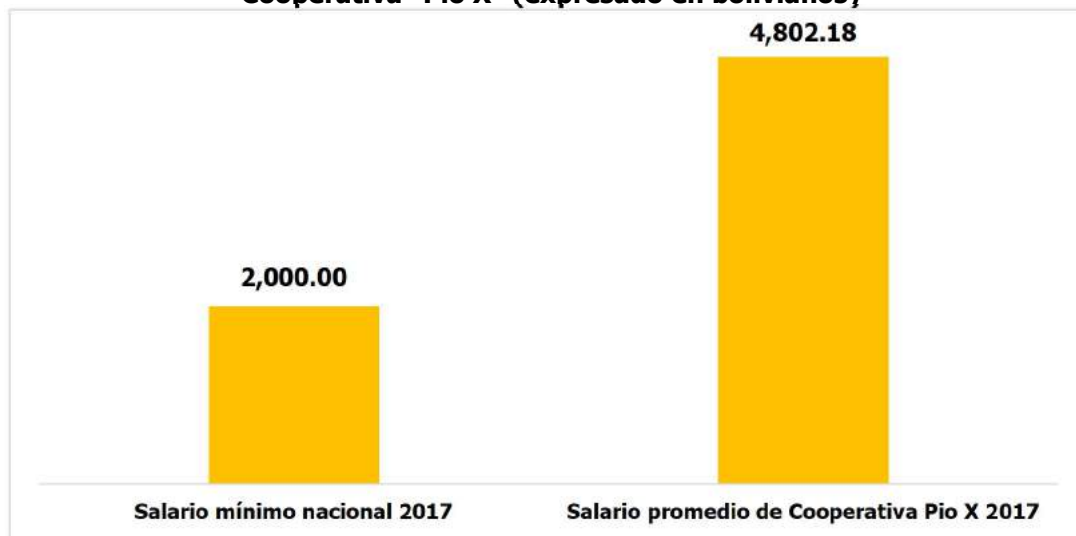
El haber básico promedio pagado por la Cooperativa "Pio X" al 31 de Diciembre de 2017 alcanza a Bs. 2.354,00 que corresponde a 1,2 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Cuadro 4: Brecha Salarial

	2015	2016	2017
Salario Total Anual más alto en Bs	190.769,00	202.215,00	216.370,31
Tasa de Crecimiento Anual $((2017-2016)/2016)*100$		0.06%	0.07%
Salario Promedio Anual Total de Empleados en Bs. (excluyendo sueldo más alto)	4.045,414	4.757,832	4.802,182
Salario Mínimo Nacional en Bs.	1.440,00	1.805,00	2.000,00
Salario Mínimo en la Entidad en Bs.	1.900,00	2.200,00	2.354,00

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2017

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



Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2017.

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.

La evaluación de desempeño ofrece información en base a la cual se toman decisiones de promoción y/o rotación, así también da la oportunidad de 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 fortalecer el desempeño de sus labores, y que estas sean eficientes y eficaces.

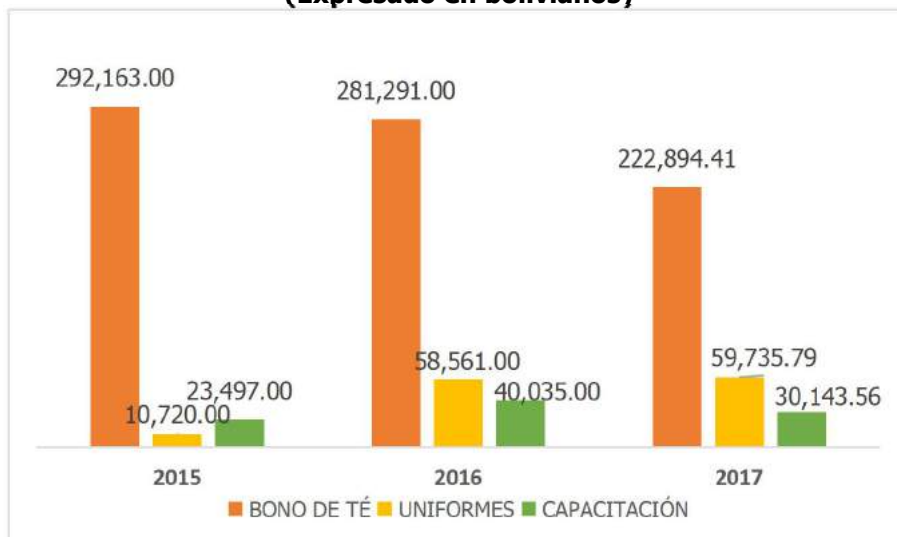
Beneficios Sociales

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 bono de té, la dotación de uniformes para el personal del nivel operativo y de servicios, también invierte en el desarrollo profesional de sus colaboradores, mediante capacitaciones permanentes en temas relacionados a la actividad de la Cooperativa.

Gráfico 5: Inversión en Bono de Té, Uniformes y Capacitación (Expresado en bolivianos)



Fuente: Elaboración propia en base a registros contables al 31 de Diciembre 2017.

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 y convocatorias externas 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, y talleres que se ejecutan de manera presencial, interna y externamente, en algunos casos a través de la web.

Durante la gestión 2017 se ha destinado un total de 318 horas de capacitación para el personal, de los cuales el personal recibió un promedio de 46 horas de capacitación durante toda la gestión, siendo los mandos medios y personal operativo los más expuestos a mejorar su conocimiento.

El siguiente cuadro siguientes muestra los resultados alcanzados durante la gestión 2017:

Cuadro 5: Promedio de horas de capacitación anual según categoría

CATEGORÍA	PROMEDIO DE HORAS 2017
Alta Gerencia	
Mujeres	79
Hombres	51
Mandos Medios	
Mujeres	54
Hombres	54
Nivel Operativo	
Mujeres	42
Hombres	44

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2017.

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 los socios y clientes, recabando sus inquietudes y necesidades para proporcionarles productos y servicios que requieran, y así garantizar relaciones duraderas.

Evolución de la cartera de clientes

A diciembre de 2017 la Cooperativa cuenta con 15.350 socios registrados y 32.432 clientes, de los cuales 2.923 son socios habilitados.

Gráfico 6: Evolución del crecimiento de clientes



Fuente: Elaboración propia en base a reporte TIGER, con corte al 31 de Diciembre 2017.

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 2017, desglosado por línea de negocios:

Cuadro 6: Cartera por sector económico al 31 de diciembre de 2017 (expresado en bolivianos)

RUBROS	NÚMERO	MONTO	%
A - Agricultura y Ganadería	312	20,235,104.93	10.80%
B - Caza Silvicultura y Pesca	10	476,338.30	0.25%
C - Extracción de Petróleo Crudo y Gas Natural	0	0.00	0.00%
D - Minerales Metálicos y No Metálicos	1	33,055.54	0.02%
E - Industria Manufacturera	177	14,306,110.88	7.63%
F - Producción y Distribución de Energía Eléctrica Gas y Agua	3	169,125.40	0.09%
G - Construcción	87	6,913,215.94	3.69%
H - Venta al por Mayor y Menor	585	54,276,127.08	28.96%
I - Hoteles y Restaurantes	150	12,450,519.88	6.64%
J - Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	361	36,802,758.30	19.63%
K - Intermediación Financiera	0	0.00	0.00%
L - Servicios Inmobiliarios Empresariales y de Alquiler	553	28,208,010.60	15.05%
M - Administración Pública, Defensa y Seguridad Social Obligatoria	3	183,215.11	0.10%
N - Educación	62	3,570,750.67	1.91%
O - Servicios Sociales Comunales y Personales	93	7,681,024.15	4.10%
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	48	2,129,973.96	1.14%
TOTAL		187,435,330.74	100%

Fuente: Base de datos de cartera del Tiger, con corte al 31 de Diciembre de 2017

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 son comunicados 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 2017.

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.
- 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 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

La Cooperativa durante la gestión 2017 y dentro de sus políticas de administración del riesgo de liquidez ha identificado sus riesgos mediante los siguientes análisis: Análisis de la Composición de los depósitos del público, análisis de la concentraciones, análisis de la segmentación por plazos, análisis del cumplimiento de las metas establecidas, análisis del cumplimiento de los límites internos, análisis del comportamiento estadístico.

Indicadores de gestión de riesgo de liquidez

Nº	Ratios de Liquidez	Consolidado			Moneda extranjera			Moneda nacional		
		Limite Definido	Eject.	DIF	Limite Definido	Eject.	DIF	Limite Definido	Eject.	DIF
1	Activos Líquidos / Pasivos de Corto Plazo	35.00%	57.35%	22.35%	40.00%	142.14%	102.14%	30.00%	36.25%	6.25%
2	Total Ctas.Ctes. / Total depósitos del publico	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
3	Total cuentas de ahorro / Total depósitos del publico	30.00%	24.32%	5.68%	60.00%	57.57%	2.43%	25.00%	21.04%	3.96%
4	Total DPFs / Total depósitos del publico	78.00%	72.16%	5.84%	65.00%	41.09%	23.91%	80.00%	75.23%	4.77%
5	Depósitos clientes institucionales/ Total depósitos del publico	3.00%	0.69%	2.31%	0.00%	0.00%	0.00%	3.00%	0.75%	2.25%
6	50 mayores depositantes / Total depósitos del publico	50.00%	43.48%	6.52%	58.00%	52.44%	5.56%	55.00%	46.85%	8.15%
7	Obligaciones con EBF/ Total depósitos del publico	8.00%	2.25%	5.75%	0.00%	0.00%	0.00%	8.00%	2.47%	5.53%
8	20 mayores depósitos / total depósitos del publico	40.00%	35.05%	4.95%	43.00%	35.41%	7.59%	45.00%	37.79%	7.21%
9	Activo líquido improductivo / Activo Total	13.00%	6.41%	6.59%	33.00%	33.22%	-0.22%	10.00%	4.19%	5.81%
10	Inversiones líquidas / Activo Total	15.00%	6.87%	8.13%	59.00%	52.26%	6.74%	12.00%	3.09%	8.91%
11	Invers. Liq. + Activo líquido - Ctas.por pagar corto plazo / depósitos corto plazo	30.00%	53.56%	23.56%	35.00%	141.60%	106.60%	25.00%	31.79%	6.79%
12	Inversión líquida + Activo líquido / Activo total	10.00%	13.28%	3.28%	45.00%	85.48%	40.48%	7.00%	7.28%	0.28%

Fuente: Informe Anual UGR 2017.

Durante la gestión 2017 las reservas de liquidez fueron suficientes para cubrir los posibles requerimientos de liquidez a corto plazo; todos los límites internos de liquidez están siendo cumplidos en moneda consolidada, el ratio No 9 ME mostró algunos en su límite superior por sobre liquidez mismo que se gestionó con el fin de no contar con activos líquidos improductivos en ME situación ocasionada por los recursos requeridos por Encaje Legal ME, al respecto la Cooperativa continua en proceso de transformación de sus operaciones a MN en cumplimiento a políticas Estatales de fortificación de la moneda nacional; los saldos mínimos de caja cubrieron los posibles requerimientos por la volatilidad de los ahorros mas las reservas necesarias para cubrir el encaje legal como fondos en custodia; todos los límites internos del Calce de Plazos fueron cumplidos en sus brechas acumuladas mínimas para moneda Consolidado, MN y ME. Por lo analizado en los puntos anteriores respecto al cumplimiento de límites internos, análisis de las reservas de liquidez, análisis de los requerimientos de liquidez en el corto plazo, análisis de los saldos mínimos requeridos en el flujo de caja, se concluye que la Cooperativa durante la gestión mostró un perfil de riesgo de liquidez bajo.

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 2017 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 2017 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

Composición del personal por municipio.

<i>Cercado:</i>	<i>61</i>
<i>Sacaba:</i>	<i>8</i>
<i>Ivirgarzama:</i>	<i>7</i>

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
- ✓ Convenio con la Sociedad por los Derechos del ciego, con el objetivo de ejecutar un programa de inclusión financiera que contribuya a la:
 - ◆ Apertura de cuentas de ahorro para personas con discapacidad visual
 - ◆ Apertura de cuentas de ahorro para niños y niñas con discapacidad visual
 - ◆ Apertura de cuentas de ahorro para personas con discapacidad múltiple.
 - ◆ Prevención de la ceguera
 - ◆ Difusión de los derechos de la persona ciega (ley 223)

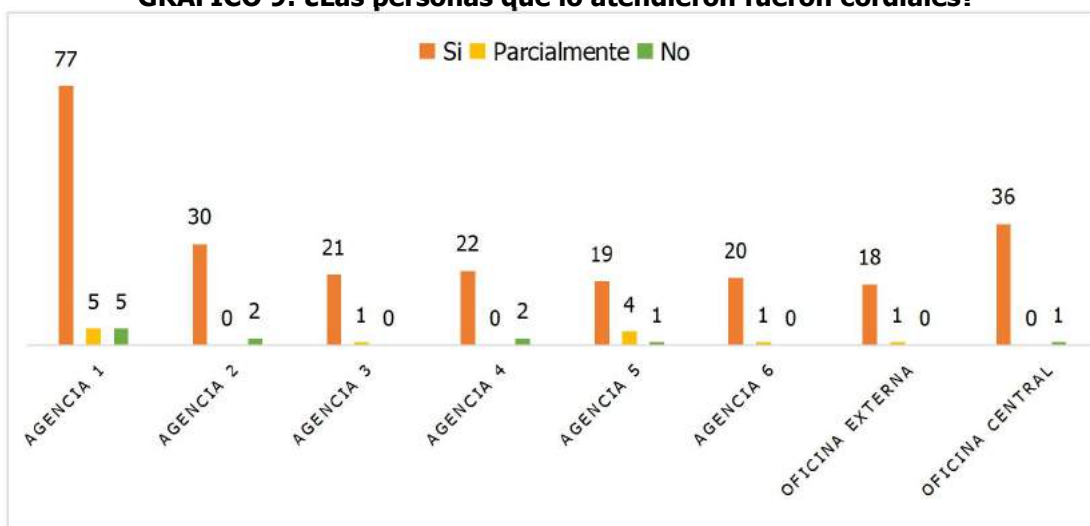
Satisfacción de clientes

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.

En la gestión 2017, se realizó una encuesta de satisfacción

Principales resultados de la Encuesta de Satisfacción

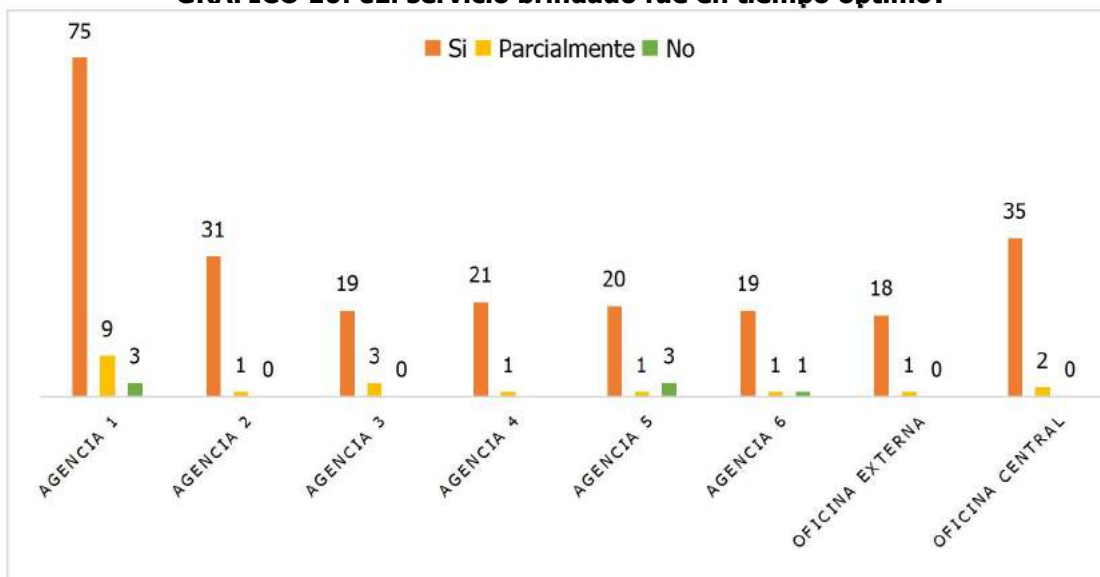
GRÁFICO 9: ¿Las personas que lo atendieron fueron cordiales?



FUENTE: Informe de Encuestas de Satisfacción 2017.

El 92% de los consumidores financieros y socios, indicación que SI fueron atendidos de manera cordial, donde existen más casos que donde sintieron que no fueron atendidos cordialmente es en la Agencia 1 (5 casos), parcialmente en la Agencia de Ivirgarzama (1 caso) y Oficina Central (1 caso).

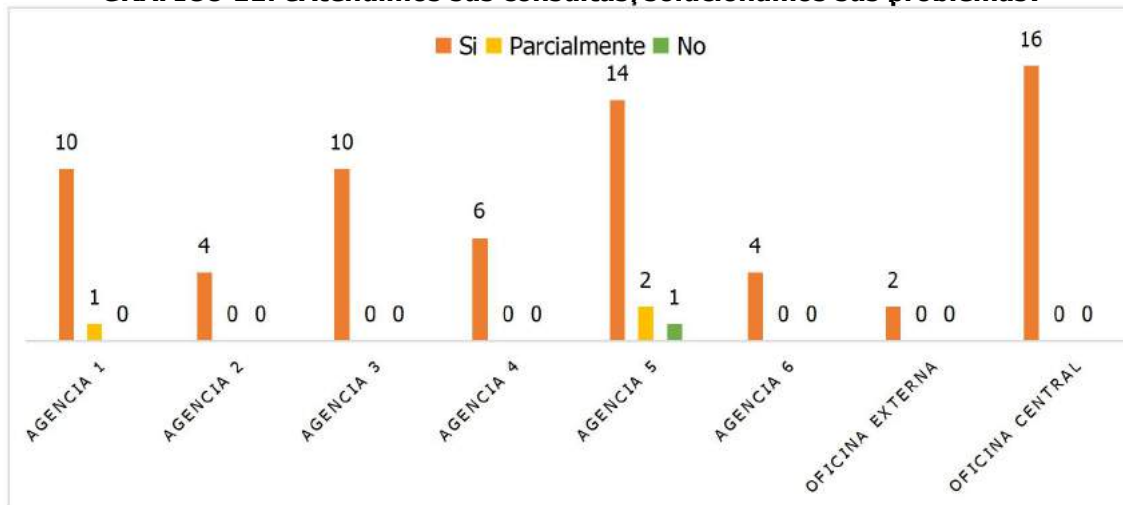
GRAFICO 10: ¿El servicio brindado fue en tiempo óptimo?



FUENTE: Informe de Encuestas de Satisfacción 2017.

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 Sacaba, y finalmente la Oficina Central.

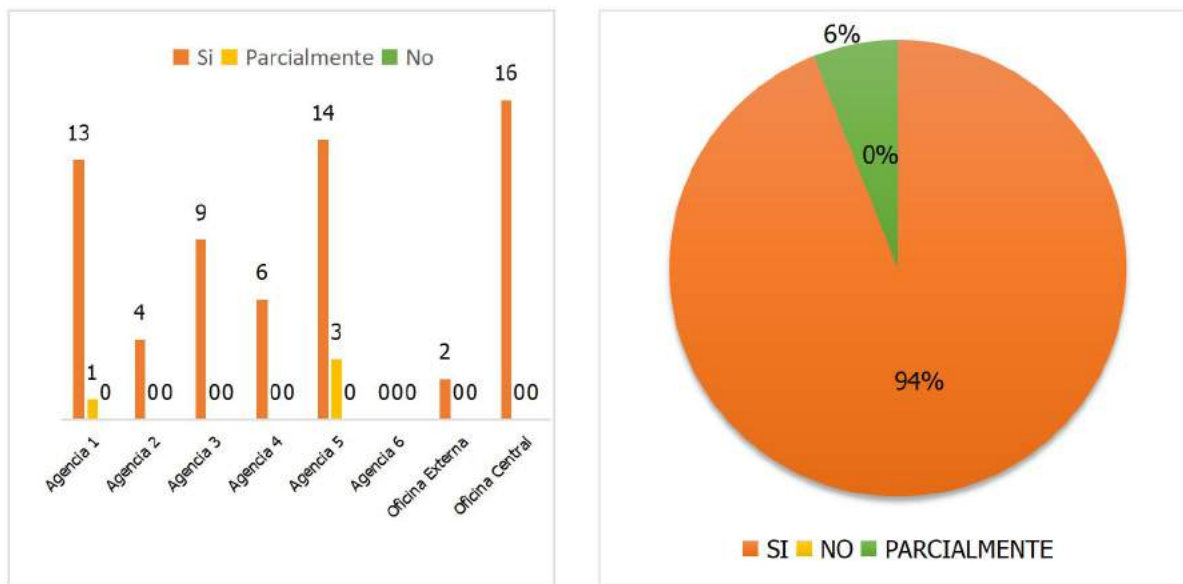
GRÁFICO 11: ¿Atendimos sus consultas/solucionamos sus problemas?



FUENTE: Informe de Encuestas de Satisfacción 2017

El 27% de los encuestados fueron atendidos por otras áreas, de los cuales el 94% indicaron que “*sus consultas fueron atendidas y que si se solucionaron sus problemas*”, el 6% indicó que no se atendió sus consultas y no se solucionaron sus problemas, este porcentaje corresponde a la Agencia San Martín y Agencia Ivirgarzama.

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



FUENTE: Informe de Encuestas de Satisfacción 2017

El 94% de las consumidores financieros atendidos en otras áreas, indicaron que la *información proporcionada SI fue clara y comprensible*, un 6% indicó que *parcialmente* (Agencia San Martín y Agencia Ivirgarzama), y un 0% indicó que la información proporcionada *NO fue clara y comprensible*.

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 el Programa de Educación Financiera ejecutado durante la gestión 2017 de la Cooperativa "Pio X".

Cuadro 7: Programa de Educación Financiera Gestión 2017

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	PÚBLICO	Nº DE PERSONAS PROGRAMADAS	Nº DE PERSONAS EFECTIVAMENTE CAPACITADAS	TEMÁTICA PROGRAMADA
1	Características de los Servicios de intermediación financiera, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos de los mismos	Curso Taller	Socios y Público en General	30	139	¿Que es crédito, préstamo, tipos de crédito y los riesgos? Características de los diferentes tipos de garantía y sus implicancias legales. Tipos de cuentas de ahorro y sus características Servicios complementarios
2	Sistema Integral de Capacitación	Curso Taller	Socios y Público en General	0	173	Gestión Integral de Riesgos La Unidad de Investigación Financiera Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Empresarial
3	Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros.	Curso Taller	Socios y Público en General	40	16	Estructura del sistema financiero, clasificación de entidades financieras Entidades Financieras autorizadas Condiciones de elegibilidad Medidas de seguridad con el uso de servicios mediante internet El uso de la Banca Móvil Medidas de seguridad al firmar un contrato
4	Costos que implica la toma de servicios financieros.	Curso Taller	Socios y Público en General	40	14	Los costos de los servicios financieros ofertados Los costos complementarios Créditos Caja de Ahorro Servicios Complementarios
5	Rol de la Autoridad del Sistema Financiero	Curso Taller	Estudiantes de nivel secundario	50	59	Tareas esenciales de la ASFI ¿Cómo desarrolla sus actividades de Supervisión? ¿Qué carácter tiene las normas que emite?

6	Funciones y Responsabilidades de los Consejeros en la Cooperativa	Curso Taller	Socios	20	20	Requisitos, Funciones y responsabilidades de los Consejeros en una Cooperativa
7	Punto de Reclamo, Mecanismos de Reclamo en primera y segunda instancia	Curso Taller	Estudiantes de nivel secundario	40	59	¿Qué es el punto de reclamo? Funciones principales ¿Cuándo acudir al Punto de Reclamo? ¿Cómo debe ser la respuesta? La Defensoría del Consumidor Financiero
8	Derechos y Deberes de los Consumidores Financieros	Curso Taller	Personas con discapacidad Visual	20	66	Derechos del Consumidor Financiero Deberes del Consumidor Financiero
9	¿Qué es la UIF?	Curso Taller	Socios y Público en General	40	44	Funciones y responsabilidades Rol de las Entidades Financieras
10	Atención de Calidad y calidez en el servicio	Curso Taller	Cliente interno	40	72	Servicio de atención al cliente Atención a consumidores financieros con capacidades especiales
11	¿Qué son las Garantías no Convencionales?	Curso Taller	Socios y Público en General	20	23	¿Qué es un garantía? ¿Para que sirven las garantías? Características de las garantías reales Las garantías no convencionales Características de las garantías no convencionales
12	Feria de Educación Financiera	Feria Didáctica	Socios, jóvenes de secundaria y Público en General	180	389	¿Que son las Cooperativas de Ahorro y Crédito? Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros El Punto de Reclamo La UIF Servicios de Intermediación Financiera Servicios de la Cooperativa PIO X Qué es la ASFI Garantías no convencionales Medio Ambiente
				520	1074	

Fuente: Anexo 7 - Programa de Educación Financiera 2017

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.

Capacitación Asociación de Productores Agropecuarios de Kelamayu

Desde la gestión 2016, la Cooperativa Pio X ha estado trabajando con clientes de la Zona de Kelamayu (Municipio de Palca); en este sentido, ha requerimiento de la Asociación de Productores Agropecuarios de Kelamayu, se desarrolló una capacitación de Educación Financiera, con la

temática de "Presupuesto Familiar", la cual sirvió para que cada familia tome en cuenta realizar un mejor control de sus ingresos y egresos. Y ésto también sirvió a los directivos, quienes se comprometieron a administrar mejor sus ingresos como organización.

Atención al Sector Productivo

Cuadro 8: Cartera sector productivo por destino al 31/12/2017

CATEGORÍA	TIPO DE CRÉDITO	NÚMERO	MONTO	%
A	AGRICULTURA Y GANADERIA	188	9,706,710.25	62.97%
B	CAZA, SILVICULTURA Y PESCA	7	165,041.97	1.07%
E	INDUSTRIA MANUFACTURERA	70	3,275,825.06	21.25%
F	PROD. Y DISTRIB DE ENERG ELEC, GAS Y AGUA	1	15,999.55	0.10%
G	CONSTRUCCIÓN	18	452,656.59	2.93%
I	SECTOR TURISMO (55103 - 55201)	9	348,844.88	2.26%
J	SECTOR TURISMO (60212 - 60221)	25	1,450,514.17	9.41%
TOTAL GENERAL		318	15,415,592.47	100%

4. Proveedores

La Cooperativa "Pio X", con respecto a sus proveedores se enmarca en el principio de trato equitativo, relaciones estables y de largo plazo, 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 medio ambiente propicio para el futuro, equilibrio ecológico y uso racional de los recursos, la Cooperativa "Pio X" desarrolló e implementó una Política de Responsabilidad Ambiental, la cual traza las directrices de una gestión de medio ambiente al interior de la Cooperativa, es así también que cuenta con una Manual de procedimientos de Responsabilidad Ambiental.

Dando cumplimiento al Manual y Política de Responsabilidad Ambiental, la Cooperativa Pio X, durante la gestión 2017 realizó un inversión de 2.600,00 Bs. Para la implementación de dos contenedores de papel y plástico, los cuales, de acuerdo a sus políticas son entregados a empresas de reciclaje.

Desempeño ambiental con la comunidad

- ✓ Taller de Medio Ambiente con personas con discapacidad visual.
- ✓ Taller de Medio Ambiente con jóvenes de la parroquia de Villa Coronilla.
- ✓ 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 realizó un concurso navideño para realizar adornos con material reciclado.

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, motivo por el cual en la gestión 2017 existió una disminución en el consumo agua y papel.
- c. Se aplica el reciclado de papel para uso interno.
- d. Se cuenta con señalización recordatoria de cuidado del medio ambiente.
- e. Se realiza un seguimiento trimestral del uso de energía eléctrica, luz y agua.

Cuadro 9: Conciencia Ambiental

	2015	2016	2017
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	1280.25	1344.54	1437.22
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	27.87	24.36	12.44
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	0.0276	0.0243	0.0205

FUENTE: Informe Anual de Consumo de Agua, energía y papel 2017.

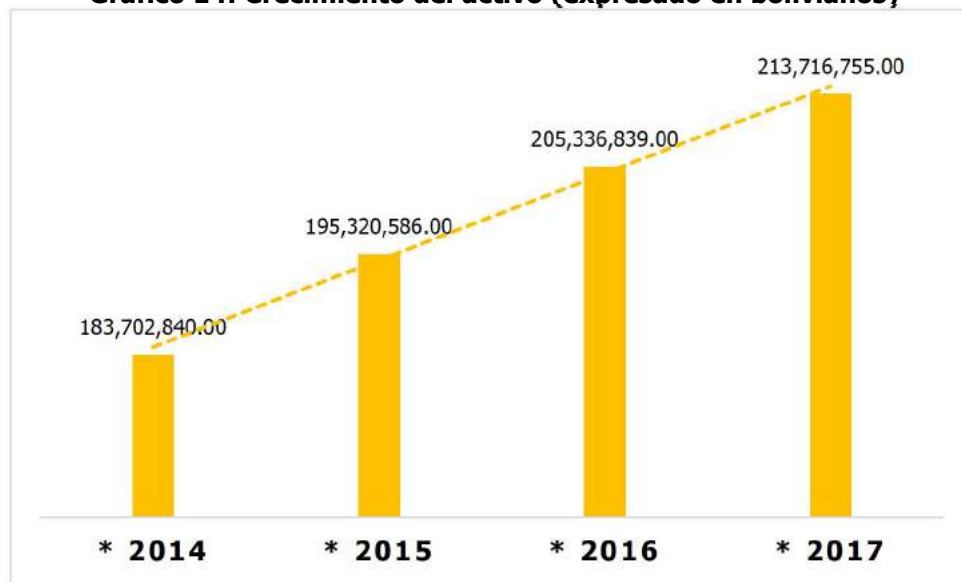
3.3. Desempeño Económico

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. Al igual que la gestión 2016, la gestión 2017 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

El ratio de crecimiento del activo total de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2017 alcanzó a 4,08% en valores absolutos registró un saldo de Bs. 213.716.755.- muestra un incremento de Bs. 8.379.916.- La mayor representación del activo es cartera de créditos con el 83.15%, activo más importante de la Cooperativa.

Gráfico 14: Crecimiento del activo (expresado en bolivianos)



Fuente: Memoria Anual 2017

Cartera de Créditos

La cartera bruta al 31 de diciembre de 2017 ha mantenido una tendencia ascendente, habiendo crecido en 8,74% comparativo a la gestión 2016 registra un incremento en Bs. 15.071.991.-, con un saldo en cartera bruta de Bs. 187.435.331.-

La concentración de la cartera se ha visto reflejada en el sector de créditos de consumo que refleja el 48,76% de concentración, seguida por el sector de microcréditos con el 39,50%, e hipotecaria de vivienda con el 11,74%.

El indicador de mora registra 2,73%, encontrándose dentro de los límites definidos por la entidad, registra un saldo de Bs. 9.362.115.- Esta cartera mantiene una cobertura por previsión total de Bs. 11.454.664.- que representa el 122% de cobertura a la cartera en mora.

Por otro lado, la cartera destinada al sector productivo alcanzó al 8,22% de representación en relación a la cartera total de la Cooperativa, cuyo aporte se ha visto centrado en el sector de agricultura.

IV. CONCLUSIÓN GENERAL

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta PIO X, cuenta con un espíritu cooperativista inspirado en sus valores sociales, sobre esta base ha ejecutado acciones específicas para el desarrollo y vivir bien de las comunidades donde opera.
- ✓ Durante la gestión 2017, la Cooperativa ha implementado procedimientos para el establecimiento de conductas socialmente responsables con el entorno ambiental, los socios, clientes, ahorristas, y funcionarios.
- ✓ A pesar de operar en un entorno altamente competitivo, con entidades de mucho mayor tamaño y alcance geográfico, la Cooperativa Pio X ha demostrado ser competitiva en los servicios que presta.

ANEXO

RESUMEN DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS PERIODO 2017

ASPECTOS	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN	VALOR
Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del 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 Gestión de RSE. ✓ Existe una persona Responsable de realizar el 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. 2000 Anexo 1	%	
Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	el 100% de todos los gastos realizados por la Cooperativa Pio X, 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	La Cooperativa Pio X cuenta con un Plan de Capacitación y Actualización para un mejor desempeño laboral compuesto por programas para cada área de trabajo: Negocios, Financiera, Riesgo Integral, UIF, Legal, Auditoria y Cajas.	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	Números enteros	
	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 2017 se realizaron 2 contribuciones para fines sociales, culturales y/o gremiales del tipo benéfico.	1) Material Deportivo= 521.74 2) Medicamentos= 479.30	1,001.04
	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 firmó un convenio de apoyo y trabajo conjunto con la Sociedad por los Derechos del Ciego.	Cualitativo	Cumple
Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Se cuenta con una Política y Manual de Responsabilidad Ambiental, alineado al tipo de trabajo que realiza la Cooperativa	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 servicios, a través de los cuales esta facilitando la inclusión financiera.	Cualitativo	Cumple
	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	La Cooperativa Pio X cuenta con políticas y procedimientos para cada uno de sus productos financieros	Cualitativo	Cumple
	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	La Cooperativa cuenta con una programa de Educación Financiera que fue ejecutado al 100%, el cual se diseñó en función a sus grupos de interés.	Cualitativo	Cumple

Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	La política de créditos de la Cooperativa Pio X ha incorporado los beneficios que tiene ser cliente CPOP, y por otra parte anualmente difunde los beneficios de ser socio.	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 realizo una Encuesta 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	Números enteros y porcentajes	
	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Anexo 3	Números enteros y porcentajes	
	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Anexo 3	Números enteros y porcentajes	
	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Anexo 3	Números enteros y porcentajes	
Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Total de sanciones monetarias=5 Total importe cancelado=1910.8	Números enteros y/o porcentajes	Total numero de sanciones = 5 Total importe cancelado Bs. 1910.80

RESUMEN DE CUADROS

Anexo 1

Trabajo digno y no discriminación/ Diversidad e igualdad de oportunidades

		2017			
		Directivos*	Alta Gerencia	Mandos medios	Niveles Operativos
N° Total de Personal	Hombres	3	2	9	28
	Mujeres	4	3	2	32
Grupo Etáreo	< 18		0	0	0
	De 18 a 30	1			30
	De 31 a 60		5	11	30
	De 61 a +		1		
Rango Edad	Min	28	38	42	23
	Max	63	66	53	56
N° Total Personal con capacidades diferentes	Hombres				
	Mujeres			1	
N° Total de Personal pertenecientes a alguna raza o etnia asociada	Hombres				
	Mujeres				
Total Salario ganado	Hombres	42,000.00	271,536.00	1,052,094.90	1,570,968.47
	Mujeres	42,000.00	584,518.05	174,684.49	1,715,401.47
Salario menor percibido por:	Hombres		11,128.00	7,793.80	2,300.00
	Mujeres		13,169.00	8,107.44	2,354.00
Total del Personal localizado en área:	Urbana	7	5	11	53
	Rural				7

Nota: (*) La casilla salario para Directivos se refiere a las dietas percibidas.

Grupo Etareo

		Nro.	<18	18 a 30	31 a 60	60 a +	Personas con Discapacidad
Contratados en la última gestión	Hombres	15	0	11	5		
	Mujeres	11	0	7	3		1
Rotación del Personal en la última gestión	Hombres	0.19					
	Mujeres	0.14					

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	6	6	1
Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	6	0	0
Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	2	0	0

Anexo 3 Conciencia Ambiental

Indicadores Cuantitativos	2017	2016
Total invertido en programas y proyectos de mejoría ambiental (Bs)		
Desglose de inversiones o gastos:		
Compra de contenedor de papel y plástico	2,600.00	
Construcción de tanque para almacenar agua		34,300.00
Productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente:	0	0
Porcentaje de las Utilidades destinado a programas y proyectos ambientales. (según política)	0	0
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	1,437.22	1,344.54
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	0.0224	0.0243
Cantidad anual (en toneladas) de residuos sólidos generados (basura, desechos, escombros etc.): Tn/Total personal	0	0
Consumo anual de gasolina/diesel: En litros/Total personal	50.2425	0
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	0.0205	0.0243
Consumo anual de gas – GLP/GN: m3 /Total personal	0	0

Anexo 4 Productos y servicios ofrecidos

Área Financiera

Servicios de Captación	Total N° de Personas o Ahorristas	A. URBANA		B. RURAL	
		N° de Mujeres	N° de Hombres	N° de Mujeres	N° de Hombres
a.- Caja de Ahorro	20626	8764	7980	1967	1915
b.- Depósitos a Plazo	1360	69	451	86	754
c.- Certificados de Aportación	20796	9211	7629	1943	2013

Área de Crédito

Tipo de Crédito	Total N° de Personas o Prestatarios	A. URBANA		B. RURAL	
		N° de Mujeres	N° de Hombres	N° de Mujeres	N° de Hombres
a.- Gran Empresa	0				
b.- PYME	2	1	1		
c.- Microcrédito	914	219	312	137	246
d.- Consumo	1401	360	511	229	301
e.- Vivienda	128	36	67	11	14

Otros Servicios

Servicios de Pago	A. URBANA		B. RURAL	
	N° de beneficiarios	Monto Pagado (\$us)	N° de beneficiarios	Monto Pagado (\$us)
Pago de Giros	3,266.00	1,053,923.44	994.00	361,196.83
Pago de Remesas	0.00	0.00	0.00	0.00
Pago de rentas relacionados a bonos estatales	97,850.00	31,380.41	11,895.00	3,814.72
Pago de Salarios	46.00	273,193.11	0.00	0.00

Anexo 5 Información de Asociados

	2017	2016
Total de Asociados/as	48.491,00	45.766,00
<i>Mujeres Asociadas</i>	24.120,00	22.685,00
<i>Varones Asociados</i>	24.331,00	23.043
<i>Personas Jurídicas Asociadas</i>	40,00	38
Altas Asociados/as		
<i>Altas Asociadas Mujeres</i>	1030,00	947
<i>Altas Asociados Varones</i>	950,00	831
<i>Altas Asociadas Personas Jurídicas</i>	8,00	3
Número de Asociados/as con operaciones de crédito	2267,00	2312,00
Número de Bajas de Asociados/as		
Valor de Certificados de Aportación exigido a nuevos Asociados/as	20,00	20,00

Participantes en Asamblea

Número de:	2017		2016	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Convocatorias a Asambleas en el año	2		2	
Asambleas celebradas en el año	1		1	
Total Asociados/as habilitados para ejercer el voto	1.861,00	1.062,00	1.725,00	970,00

Anexo 6 Datos Laborales

	2017	2016
Total de personal	76	72
Total de personal permanente	76	72
Total de personal a contrato	0	0
Nuevos (altas) personal en el período	26	22
Bajas personal en el período	23	19
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	40	44
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44	44
Total menores de edad Trabajadores	0	0
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	76	72
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	37	34
Personal con discapacidad	1	1
Tasa de Rotación de Personal anual		
Mujeres	0.1429	0.35
Hombres	0.1905	0.5
Trabajadoras embarazadas desvinculadas de la Entidad	0	0
Número de Trabajadores Promocionados		
Mujeres	2	2
Hombres	5	4
Número de Trabajadores Rotados		
Mujeres	18	16
Hombres	23	6
Número de Trabajadores Desvinculados		
Mujeres	10	7
Hombres	13	12
Nro. de trabajadores que recibieron Calificación de Desempeño Laboral/Evaluación de Desempeño:		
Mujeres	37	35
Hombres	39	37
Calificación Promedio de Desempeño Laboral/Evaluación de Desempeño		
Mujeres	58	60
Hombres	58	60
Capacitaciones al personal		
Mujeres	37	35
Hombres	39	37
Promedio de Horas de Capacitación Anual según Categoría		
Alta Gerencia		
Mujeres	79	158
Hombres	51	96
Mandos Medios		
Mujeres	54	91
Hombres	54	150
Nivel Operativo		
Mujeres	42	124
Hombres	44	116

Anexo 7 Datos de proveedores

Por origen de Empresa	2017	
	Nacionales	Exterior
Total Gastos en proveedores (Personas Jurídicas y Naturales)	4597673.51	0.00
# proveedores	1501.00	0.00

Anexo 8 Puntos de Atención Financiera (Al 31 de Diciembre de 2017)

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	76
Oficinas centrales	1	2	40
Sucursales	0	0	0
Agencias fijas	6	14	33
Agencias móviles	0	0	0
Cajeros automáticos	0	0	0
Oficinas externas	1	1	3
Oficinas feriales	0	0	0
Otros puntos de atención financiera	0	0	0
Municipios con PAFs			
Sacaba	1	2	5
Ivirgarzama	1	2	7

Anexo 9 Cartera por destino de crédito (Al 31 de Diciembre de 2017)

	Monto neto desembolsado en la gestión (USD) ¹	Número de beneficiarios (en la gestión)	Saldo de cartera al término de la gestión (USD)
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)	1,015,365.01	188.00	1,414,972.34
Cartera productiva destinada a la caza, silvicultura y pesca (CAEDEC destino: B)	21,457.73	7.00	24,058.60
Cartera productiva destinada a la industria manufacturera (CAEDEC destino: E)	303,967.93	70.00	477,525.52
Cartera productiva destinada a la construcción (CAEDEC destino: G)	25,889.21	18.00	65,984.93
Cartera productiva destinada a la producción intelectual (Anexo 3 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	0.00	0.00	0.00
Cartera productiva otorgada al sector turismo (Anexo 2 Reglamento para operaciones de crédito al sector productivo)	190,612.24	34.00	262,297.24
Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de excedentes			
Cartera productiva destinada a la extracción de petróleo crudo y gas natural (CAEDEC destino: C)	0.00	0.00	0.00
Cartera productiva destinada a la extracción minerales metálicos y no metálicos (CAEDEC destino: D)	0.00	0.00	0.00
Cartera productiva destinada a la producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua (CAEDEC destino: F)	0.00	1.00	2,332.30