



"Pio X" Ltda.

Cooperativa de Ahorro y
Crédito Abierta

Informe de
Responsabilidad Social
Empresarial

2018

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 2018.

El cumplimiento de los objetivos y 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.....	6
1.3. Estructura del Directorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Pio X" Ltda....	7
II. LA COOPERATIVA PIO X Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	9
2.1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.....	10
2.2. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE.....	10
2.3. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Cooperativa "Pio X" con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.....	12
III. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RSE	14
3.1. Desempeño Social.....	15
1. Cliente Interno.....	16
2. Cliente Externo.....	16
3. Comunidad.....	23
4. Proveedores.....	29
3.2. Desempeño Ambiental.....	32
3.3. Desempeño Financiero.....	36
ANEXO 2:	29
Resumen de indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas	
Índice de Anexos de Respaldo	30
Anexo 1: Trabajo digno y no discriminación/ Diversidad e igualdad de oportunidades	
Anexo 2: Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	
Anexo 3: Conciencia Ambiental	
Anexo 6: Datos laborales	
Anexo 8: Puntos de atención financiera	

I

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

1

EN ESTA SECCIÓN:

1.1. FILOSOFÍA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO ABIERTA "PIO X" LTDA.

1.2. ORGANIZACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
RSE EN LA INSTITUCIÓN

1.3. ESTRUCTURA DEL DIRECTORIO DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "PIO X" LTDA.

II. 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

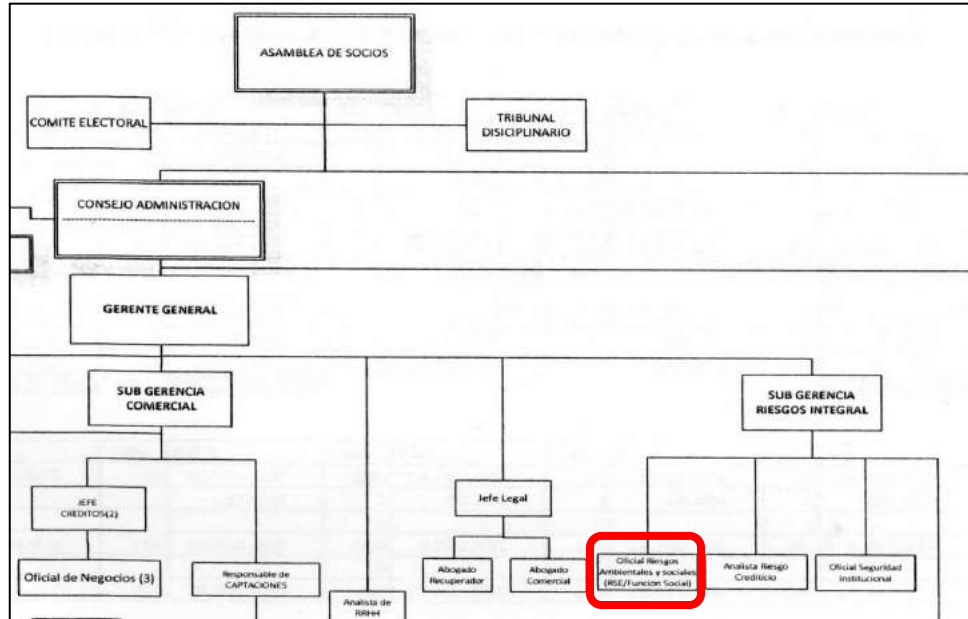
Constante voluntad de actuar de forma imparcial en nuestras acciones y decisiones, conceder a cada quien lo que corresponde, distribución de costos y beneficios de forma igualitaria.

1.2. Organización para la implementación de RSE en la institución

En la Gestión 2018, la estructura organizacional continua manteniéndose, y la Oficial de Riesgo Ambiental y Social aún es parte del equipo de Riesgo Integral, siendo responsable de la Gestión de la RSE y Educación Financiera en la Cooperativa.

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

ORGANIGRAMA 2018



Fuente: Plan Estratégico 2018 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.
- ✓ Gestión y ejecución del Programa de Educación Financiera.

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, permitiendo promover acciones eficientes, transparentes, justas y honradas, en el marco del respeto a las leyes y a las personas, 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 estatutos y la ley del Cooperativismo, para la gestión 2018, la Cooperativa "Pio X" procedió a posicionar a su Directorio, el cual está constituido de la siguiente forma:

PRESIDENTE
VICEPRESIDENTA
SECRETARIA
PRIMER VOCAL
SEGUNDO VOCAL
TERCER VOCAL
CUARTO VOCAL
PRIMER SUPLENTE
SEGUNDO SUPLENTE

DR. GERSON RONALD CAMACHO RODRIGUEZ
SRA. CARMEN ROSA QUIROGA DE AGUADO
SR. JOSE LUJAN ARNEZ
LIC. MIGUEL ANGEL PEÑA ALTAMIRANO
ING. JOSÉ FELIX MUÑOZ RODRIGUEZ
ING. OSCAR GARCIA AROZQUETA
DR. IVAN SIMON COSSIO LLANOS
SR. EXEQUIEL GABRIEL ARZE
LIC. MARCELO TERAN GRANDI

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

2.2. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y
MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE

2.3. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL
CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA "PIO X" CON
RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE
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.

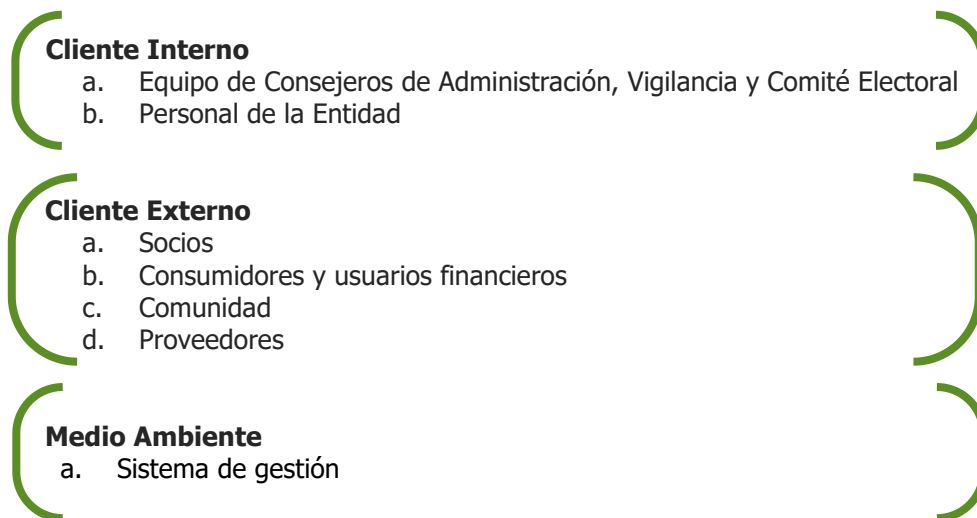
✓ Grupos de interés

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 del ámbito de su influencia



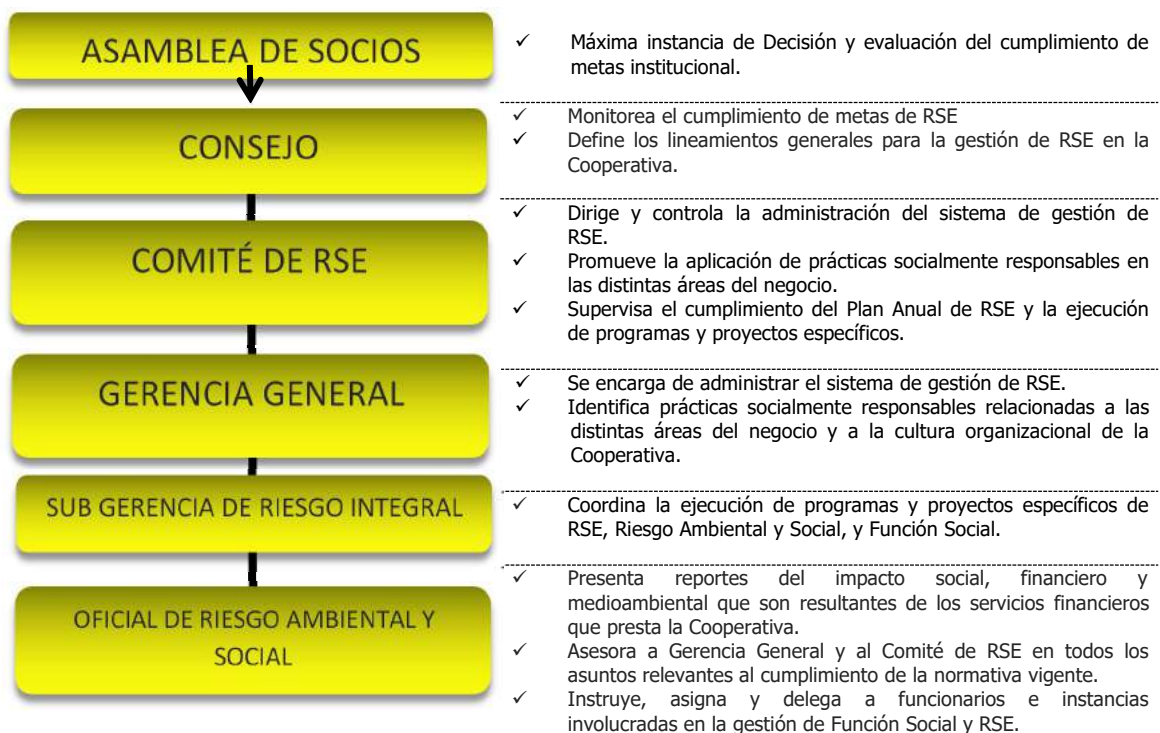
Para el desarrollo del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa "Pio X", se incorporaron lineamientos políticos, procesos y una estructura organizacional que hacen posible una gestión continua, desarrollo permanente y monitoreo constante; estas acciones permiten la mejora 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 metodologías aceptadas 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 calificadoradora 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 2018, la consultora encargada de evaluar el nivel de madurez de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial y emitir la Calificación de RSE, fue AESA RATINGS. 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 2018, la Calificadora AESA RATNGSL emitió un informe con la calificación de 7.1/10.

Estos resultados comprometen a la Cooperativa a 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

- 3.1. DESEMPEÑO SOCIAL
- 3.2. DESEMPEÑO AMBIENTAL
- 3.3. DESEMPEÑO FINANCIERO

3.1. DESEMPEÑO SOCIAL

El Poverty Probability Index (PPI) indica que el **desempeño social** se define como “la traslación efectiva de la misión de una institución a la práctica en coincidencia con los valores sociales adecuados”. El desempeño social describe qué tan bien está alcanzando su misión una determinada organización, o sus objetivos sociales.

3.1.1. 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.

a) Primer empleo y distribución de trabajadores/ as por edad

Para el 10.53% del personal, equivalente a 8 trabajadores (Gráfico 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	5	5.48%
	9	10.96%
ÍNDICE DE DESVINCULACIÓN DE PERSONAL	10	12.33%
FUNCIONARIOS PROMOCIONADOS	2	2.74%

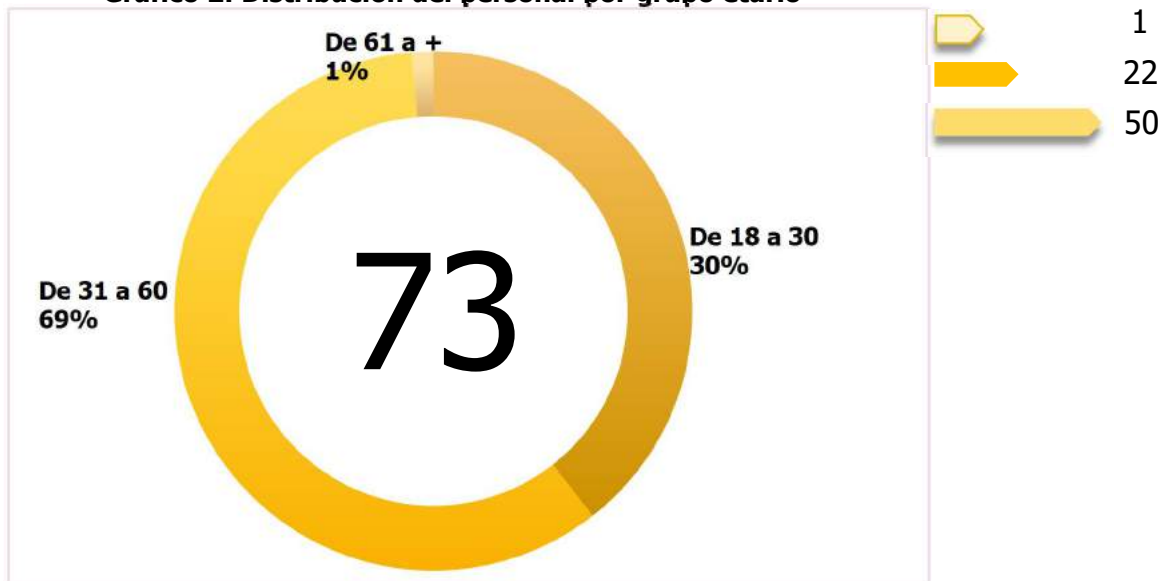
Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2018.

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	3	1
Mandos Medios	11	9	2	0	5	0
Personal operativo y de servicio	57	29	28	22	42	0
TOTAL	73	40	33	22	50	1

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

Gráfico 2: Distribución del personal por grupo etario

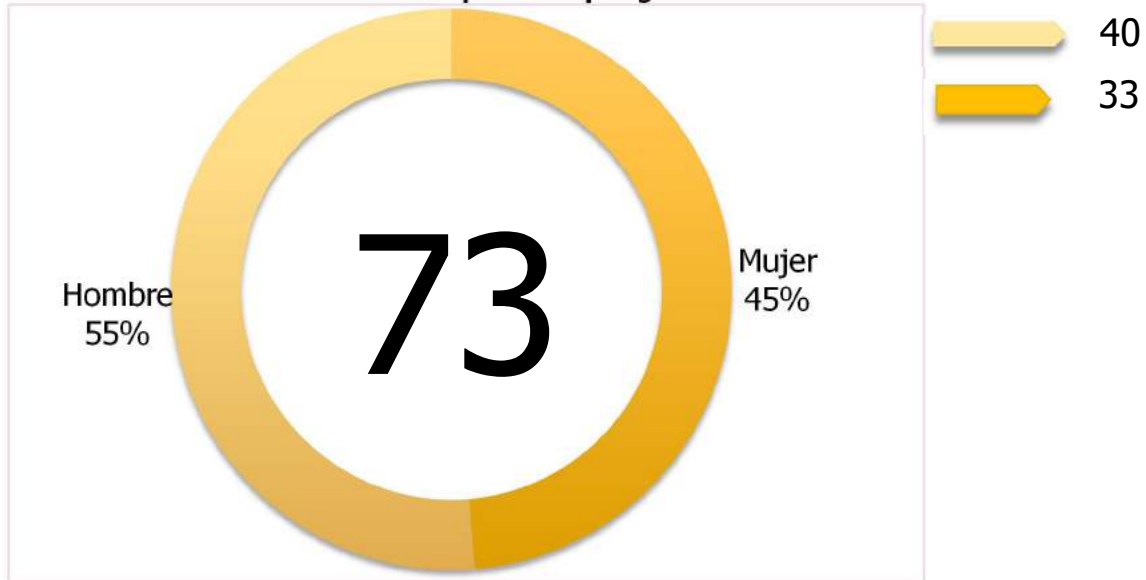


Fuente: Elaboración propia, en base a registros de RRHH de la Cooperativa "Pio X".

b) 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: 55% hombres y 45% mujeres; en cargos ejecutivos el 60% son mujeres y el 40% hombres; y en mandos medios 82% son hombres y 18% mujeres.

Gráfico 3: Distribución del personal por género



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

c) Estabilidad Laboral

Durante la gestión 2018, ingresaron a la Cooperativa 8 nuevos funcionarios, de los cuales se reportaron 10 bajas, 7 fueron renuncias voluntarias y 3 por cumplimiento de contrato. Y se cerró con un índice de rotación promedio del **12,16%**.

Cuadro 3: Índice de rotación efectiva

Nº DE TRABAJADORES AL INICIO DEL PERIODO	75
Nº DE ADMISIONES DURANTE EL PERIODO	8
Nº DE PERSONAS QUE SE RETIRARON DE LA ENTIDAD	7
Nº DE PERSONAS QUE FUERON RETIRADAS	3
Nº DE TRABAJADORES AL FINAL DEL PERIODO	73
ÍNDICE DE ROTACIÓN	12,16%

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2018

d) Remuneración

La política de remuneración de la Cooperativa, está alineada a la estrategia del negocio y la normativa legal vigente, constituyéndose 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.

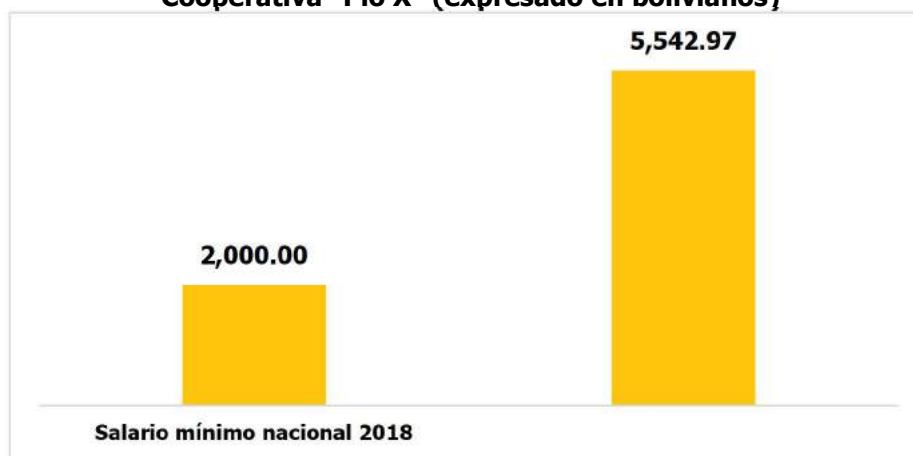
El haber básico promedio pagado por la Cooperativa "Pio X" al 31 de Diciembre de 2018 alcanza a Bs. 5542,97 (sin contar el salario más alto) el que corresponde a 2.77 veces el salario mínimo nacional establecido por el gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Cuadro 4: Brecha Salarial

	2016	2017	2018
Salario Total Anual más alto en Bs	202.215,00	216.370,31	228.270,72
Tasa de Crecimiento Anual $((2018-2017)/2017)*100$	0.06%	0.07%	0.05%
Salario Promedio Anual Total de Empleados en Bs. (excluyendo sueldo más alto)	4.757,832	4.802,182	5542.97
Salario Mínimo Nacional en Bs.	1.805,00	2.000,00	2.000,00
Salario Mínimo en la Entidad en Bs.	2.200,00	2.354,00	2.354,00

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2018

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 2018.

e) 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 dá la oportunidad de revisar el comportamiento y rendimiento del personal y ajustar los aspectos débiles detectados.

f) 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.

g) Beneficios Sociales

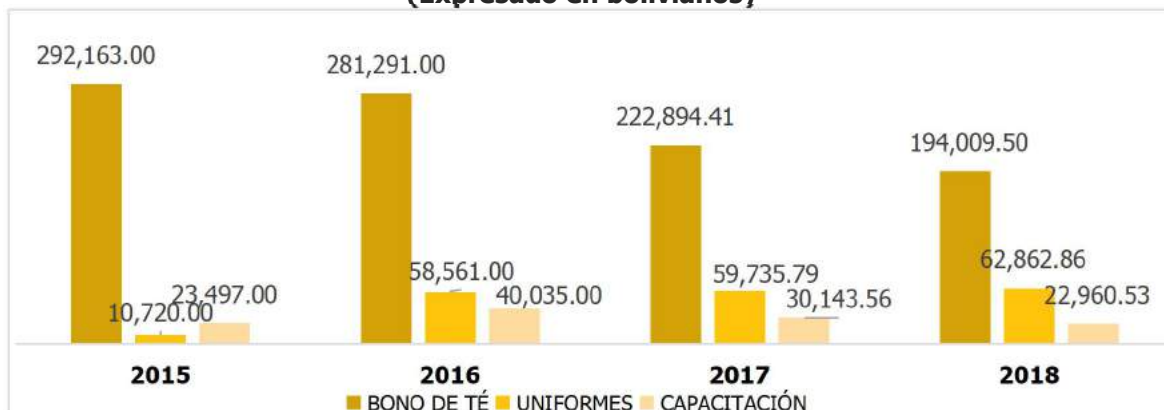
Seguro Social de Corto Plazo: La Cooperativa "Pio X" afilia a todos sus colaboradores a la Caja Nacional de Salud (CNS) para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas; este beneficio es otorgado desde el primer día de trabajo e incluye la posibilidad de asegurar a los dependientes directos en 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.

Por otra parte, a través de la Caja Nacional de Salud, cada año se gestiona la atención al personal en la Entidad a través del Bus Médico, en los servicios de atención de medicina familiar, ginecología y atención dental.

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 2018.

i) 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 2018 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 2018:

Cuadro 5: Cumplimiento de capacitación al 31 de Diciembre de 2018

CATEGORÍA	NÚMERO DE CAPACITACIONES
Cursos Programados	36
Cursos Programados ejecutados	34
Cursos no Programados ejecutados	27
TOTAL EJECUTADOS	61

Fuente: Informe de RRHH de la Cooperativa "Pio X", con corte al 31 de Diciembre 2018.

Otras acciones realizadas:

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.
- ✓ Para premiar el Desempeño del personal, la Cooperativa realiza evaluaciones semestrales y premia al personal que sobre paso las metas de cumplimiento.
- ✓ Cuenta con el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, quien realiza seguimiento a la Política de Escritorios Limpios.
- ✓ El Club Deportivo "Pio X" promueve actividades deportivas cada gestión.

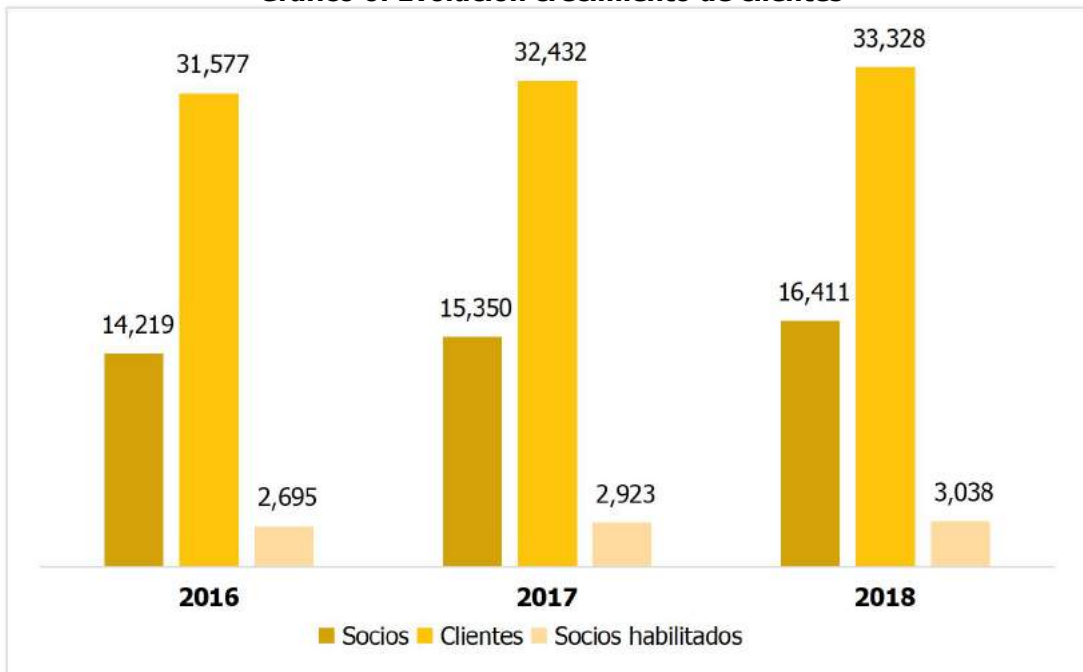
3.1.2. Cliente Externo

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.

a) Evolución de la cartera de clientes

A diciembre de 2018 la Cooperativa cuenta con 16.411 socios registrados y 33.328 clientes, de los cuales 3.038 son socios activos (Aquel socio que tiene cuenta activa y realizó la compra de certificados de aportación).

Gráfico 6: Evolución crecimiento de clientes



Fuente: Elaboración propia en base a reporte TIGER, con corte al 31 de Diciembre 2018.

b) 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 2018, desglosado por línea de negocios:

**Cuadro 6: Cartera por sector económico al 31 de diciembre de 2018
(expresado en bolivianos)**

RUBRO	NÚMERO	MONTO	%
	327	20.401.242,28	10.39%
B - Caza Silvicultura y Pesca	14	1.031.738,89	0.53%
C - Extracción de Petróleo Crudo y Gas Natural	0	0.00	0.00%
D - Minerales Metálicos y No Metálicos	1	94.207,49	0.05%
E - Industria Manufacturera	175	12.987.988,07	6.61%
F - Producción y Distribución de Energía Eléctrica Gas y Agua	4	104.414,63	0.05%
G - Construcción	87	7.871.604,38	4.01%
H - Venta al por Mayor y Menor	564	55.423.825,65	28.21%
I - Hoteles y Restaurantes	147	12.488.159,65	6.36%
J - Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	392	44.508.230,59	22.66%
K - Intermediación Financiera	0	0.00	0.00%
L - Servicios Inmobiliarios Empresariales y de Alquiler	489	28.494.606,09	14.51%
M - Administración Pública, Defensa y Seguridad Social Obligatoria	2	143.331,77	0.07%
N - Educación	51	3.218.615,62	1.64%
O - Servicios Sociales Comunales y Personales	81	7.132.954,13	3.63%
P - Servicio de Hogares Privados que Contratan Servicio Doméstico	0	0.00	0.00%
Q - Servicio de Organizaciones y Organos Extraterritoriales	0	0.00	0.00%
Z - Actividades Atípicas	50	2.541.282,85	1.29%
		196.442.202,09	100%

Fuente: Base de datos de cartera del Tiger, con corte al 31 de Diciembre de 2018.

c) 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 2018.

d) 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:

NUESTRA RED DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

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. Santa Cruz N° 1451, Edificio Vargas, entre calle Portales y Calle B. Aires

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.

- Cercado: 59
- Sacaba: 8
- Ivirgarzama: 6

e) 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)

f) 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 cliente en la entrega de nuestros servicios.

A continuación se muestran los resultados de las Encuestas de Satisfacción realizadas en cada gestión:

	Diciembre 2016	Junio 2017	Junio 2018	Diciembre 2018
Esta satisfecho con los servicios financieros proporcionados por la Entidad	96% Bueno 2% Regular	92% Bueno 2% Regular	5% Nada Satisfecho 77% Satisfecho 18% Muy Satisfecho	3% Nada Satisfecho 84% Satisfecho 11% Muy Satisfecho 2% Atención regular

Fuente: Informe UMC 70/2018

g) 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 2018 de la Cooperativa "Pio X".

Cuadro 7: Programa de Educación Financiera Gestión 2018 (ANEXO 7)

N°	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	PÚBLICO	NÚMERO DE PERSONAS PROGRAMADAS POR ACTIVIDAD	NÚMERO DE PERSONAS EFECTIVAMENTE CAPACITADAS	TEMÁTICA PROGRAMADA	TEMÁTICA EJECUTADA
1	Estructura del sistema financiero	Curso Taller	Socios y Público en General	50	42	Características del sistema financiero en Bolivia	Características del sistema financiero en Bolivia
						¿Qué es la ASFI?	¿Qué es la ASFI?
						Tipos de Entidades de Intermediación Financiera	Tipos de Entidades de Intermediación Financiera
2	Los productos financieros.	Curso Taller	Socios y Público en General	50	22	¿Cuáles son los productos financieros?	¿Cuáles son los productos financieros?
						Las características de los productos financieros	Las características de los productos financieros
3	Medidas de seguridad y precauciones en el uso de los servicios financieros.	Curso Taller	Socios y Público en General	50	61	Medidas de seguridad que se debe tener en cuenta al adquirir servicios financieros	Medidas de seguridad que se debe tener en cuenta al adquirir servicios financieros
						Medidas de seguridad al firmar un contrato de crédito o caja de ahorro	Medidas de seguridad al firmar un contrato de crédito o caja de ahorro
4	Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros	Curso Taller	Personas con discapacidad visual	35	56	Derechos del Consumidor Financiero	Derechos del Consumidor Financiero
						Obligaciones del Consumidor Financiero	Obligaciones del Consumidor Financiero
5	Costos de los servicios financieros.	Curso Taller	Socios y Público en General	50	161	Los costos de los servicios financieros ofertados	Los costos de los servicios financieros ofertados
						Los costos complementarios	Los costos complementarios
						Créditos	Créditos
						Caja de Ahorro	Caja de Ahorro
						Servicios Complementarios	Servicios Complementarios
6	Tipos de garantías y sus riesgos	Curso Taller	Socios y Público en General	50	23	¿Qué es una garantía?	¿Qué es una garantía?
						¿Para qué sirven las garantías?	¿Para qué sirven las garantías?
						Características de las garantías reales	Características de las garantías reales
						Las Garantías no convencionales	Las Garantías no convencionales
						Características de las garantías no convencionales	Características de las garantías no convencionales

7	Punto de Reclamo, Mecanismos de Reclamo en primera y segunda instancia	Curso Taller	Estudiantes de nivel secundario	40	119	¿Qué es el punto de reclamo?	¿Qué es el punto de reclamo?
						Funciones principales	Funciones principales
						¿Cuándo acudir al Punto de Reclamo?	¿Cuándo acudir al Punto de Reclamo?
						¿Cómo debe ser la respuesta?	¿Cómo debe ser la respuesta?
						La Defensoría del Consumidor Financiero	La Defensoría del Consumidor Financiero
8	Feria de Educación Financiera	Feria Didáctica	Socios, jóvenes de secundaria y público en general	200	423	Las Entidades de Intermediación Financiera	Las Entidades de Intermediación Financiera
						Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros	Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros
						El Punto de Reclamo	El Punto de Reclamo
						La UIF	La UIF
						Presupuesto Familiar	Presupuesto Familiar
						Garantías no convencionales	Garantías no convencionales
						Cuidado del medio ambiente	Cuidado del medio ambiente
				525	907		

Fuente: Anexo 7 - Programa de Educación Financiera 2018

3.1.3. Comunidad

La Cooperativa "Pio X", como institución financiera comprometida con la comunidad donde desarrolla sus actividades, durante la Gestión 2018 trabajó con los socios de las comunidades donde opera a través de 3 programas:

a) PROGRAMA DE BENEFICIO MORTUORIO

Objetivo del programa:

Asistir a la familia del socio en momentos críticos, con apoyo económico que coadyuve a paliar los gastos de sepelio del socio.

Público Objetivo:

Todos los socios y socias ahorristas de la Cooperativa Pio X Ltda, con más de dos años de antigüedad.

Monto del Beneficio Mortuario: 200 Dólares americanos.

Nº de Beneficiados 2018: 9 socios

b) PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA "DAME TU MANO Y CAMINEMOS JUNTOS"

Objetivo del programa:

Realizar acciones con un enfoque de derechos humanos y perspectiva de género, que promuevan la cultura de paz, el adecuado desarrollo humano y social de las personas con discapacidad visual o grupos que por sus condiciones físicas, jurídicas o sociales requieren servicios de asistencia de calidad, oportuna, expedita y sin costo alguno.

Público Objetivo:

Personas con discapacidad visual.

Resultados esperados:

Personas con discapacidad visual como parte de la masa societaria de la Cooperativa "Pio X" que generen mayor inclusión social de este sector que en muchos casos ha sido olvidado.

INDICADORES DE RESULTADO

INDICADOR DE EFICACIA

RESULTADO = ACTIVIDADES REALIZADAS / TOTAL DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA EL SEMESTRE X 100

Nº de Actividades Programadas al 31/12/2018	Nº de Actividades Realizadas al 31/12/2018	% de Cumplimiento al 31/12/2018
5	5	100%

$$5/5 \times 100 = 100 \%$$

El indicador de Eficacia mide el grado en que son alcanzados los objetivos del programa y las actividades realizadas, las cuales a la fecha cuenta con 100 % de ejecución.

Participantes de los cursos:

Personas con discapacidad visual afiliadas a la Sociedad por los Derechos del Ciego.

Objetivo Cuantificable Propuesto hasta el 31 de Diciembre: 40 personas capacitadas

Al 31 de Diciembre de 2018, la Cooperativa capacitó a 49 personas con discapacidad visual.

CUADRO DE EJECUCIÓN

	APERTURA DE CAJAS	ACTIVIDAD	PÚBLICO	CUMPLIMIENTO
1	Apertura de cajas de ahorro y/o DPF	Informes	PD Visual	2 Aperturas de Cajas de Ahorro
CAPACITACIÓN				
2	Capacitación a Personas con Discapacidad Visual en Medio Ambiente	Curso/ Taller	PD Visual	45
3	Capacitación a Personas con Discapacidad Visual en Productos Financieros	Curso/ Taller	PD Visual	49
APOYO A CAMPAÑAS				
4	Impresión de material para Campaña de Prevención de la Ceguera	Impresión de material	PD Visual y público en general	Difundido en Radio Carrasco
5	Realización de dos audios para rehabilitación de niños menores de 12 años con discapacidad visual	Producción de audios	PD Visual	Difundido en Radio Carrasco

c) PROGRAMA DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA SOCIOS PRODUCTORES DE FRUTAS "USO RESPONSABLE DE PESTICIDAS PARA UNA PRODUCCIÓN SANA".

Objetivo del programa:

Promover principios y prácticas para una gestión productiva ambientalmente responsable, que permita la mejora de capacidades productivas, técnica y sociales sostenible para el desarrollo social y económico de las comunidades en general.

Público Objetivo:

Siendo que más del 51% de la cartera productiva se halla concentrada en la Agencia Ivirgarzama, el presente programa está enfocado en socios socias dedicados a la producción de frutas.

Resultados esperados:

Anualmente 20 familias de socios productores agrícolas del Trópico de Cochabamba se favorecen con el programa de Asistencia Técnica.

CUADRO DE EJECUCIÓN

N°	ACTIVIDADES	FECHA	CUMPLIMIENTO
ETAPA 1: Ciclo de capacitaciones			
1	Ciclo de producción de los cítricos.	MAYO	100%
2	Uso adecuado de pesticidas de acuerdo al tipo de plaga en cítricos.	JUNIO	100%
3	Reciclado de los embases de pesticidas y los beneficios para el medio ambiente y la salud.	JULIO	100%
4	Planes de negocios (La Marca, el punto de equilibrio, requisitos para la formalización del negocio)	JULIO	100%
5	Elaboración de manuales de uso de pesticidas y fertilizantes.	AGOSTO	100%
ETAPA 2: Seguimiento a la puesta en práctica			
1	Seguimiento a las actividades productivas de los socios	OCTUBRE	100%
ETAPA 3: Fase de Evaluación			
1	Seguimiento	NOVIEMBRE	100%
2	Evaluación	DICIEMBRE	100%
3	Informe final del programa	DICIEMBRE	100%
TOTAL GENERAL			100%

d) 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, cuyas directrices de gestión de medio ambiente son al interior de la Cooperativa para proyectar esa imagen hacia el exterior, es así también que cuenta con una Política y Manual de Responsabilidad Ambiental.

Dando cumplimiento al Manual y Política de Responsabilidad Ambiental, la Cooperativa "Pio X", desde la gestión 2017 cuenta con dos contenedores: Uno para acopio de plástico y otro para papel y cartón.

A continuación presentamos los principales resultados del Desempeño Ambiental de la Cooperativa en la Gestión 2018.

Desempeño ambiental con la comunidad



1. 1ra. Campaña de Residuos Electrónicos

En coordinación con la microempresa RECUMET, en la GESTIÓN 2018 se realizó una Campaña de Acopio de Residuos Electrónicos, la cual se desarrollo bajo las siguientes características:

OBJETIVOS:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomentar en la Cooperativa "Pio X" Ltda y la Comunidad de Villa Coronilla el consumo responsable y la cultura del reciclaje. ✓ Asegurar una disposición final adecuada para los residuos electrónicos acopiados en espacios de la Cooperativa "Pio X" Ltda. ✓ Contribuir a las metas de los ODS.
RESPONSABLES:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ COOPERATIVA "PIO X" LTDA. ✓ RECUMET.
LOGÍSTICA DE LA CAMPAÑA:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La Cooperativa "Pio X" cedió un espacio cerca a su centro de acopio y reciclado de papel y plásticos, para el adecuado acopio de residuos electrónicos. ✓ A través de los 7 Puntos de Atención Financiera de la Cooperativa se procedió a la recolección de residuos electrónicos. ✓ Se fijó fecha y hora (Sab/10/11/2018 HRS. 11:30) con la empresa RECUMET para el recojo de todo el residuos electrónico acopiado. ✓ Un día antes que RECUMET realice el recojo de los residuos electrónicos la Oficial de Riesgo Ambiental y Social procedió a recoger los residuos

	electrónicos de los 7 PAF's.		
TIPO DE RESIDUOS RECOLECTADOS:	Celulares, televisores, mouse, teclados, CPUs, bocinas, chips, módems, cartuchos de toner, reproductores de cd, videocasetas, equipos de música, cámaras digitales, consolas de videojuego, discos duros, cables, cargadores de celular, impresoras, secadora de cabello, monitores, teclados, calculadoras, hornos microondas, cafeteras, tostadoras y otros similares. No se recolectó: refrigeradores ni cocinas.		
FECHAS DE LA CAMPAÑA	Del 3 al 10 de Noviembre de 2018		
PESO NETO RECOLECTADO	Sábado 10	Martes 13	TOTAL
	660 KG	180 KG	840 KG

2. Otras actividades de medio ambiente con la comunidad

- ✓ Taller de Medio Ambiente con personas con discapacidad visual.
- ✓ Difusión de Cuña de Medio Ambiente en Radio Carrasco de Puerto Villarroel.
- ✓ Por otra parte el Programa de Asistencia Técnica para socios productores de fruta del Trópico de Cochabamba, contribuyó a sensibilizar a los productores en la importancia del acopio diferenciado de los envases de agroquímicos utilizados para fumigar los cultivos de frutas.
- ✓ 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.

Desempeño ambiental al interior de la Cooperativa

- a. La Cooperativa cuenta con basureros ecológicos para el manejo adecuado de residuos.
- 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 2018 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 8: Conciencia Ambiental

	2016	2017	2018
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	1.344,54	1.437,22	1.443,29
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	0,024	0,022	0,021
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	0,0243	0,0205	0,0214

FUENTE: Informe Anual de Consumo de Agua, energía y papel 2018.

3.3. DESEMPEÑO FINANCIERO

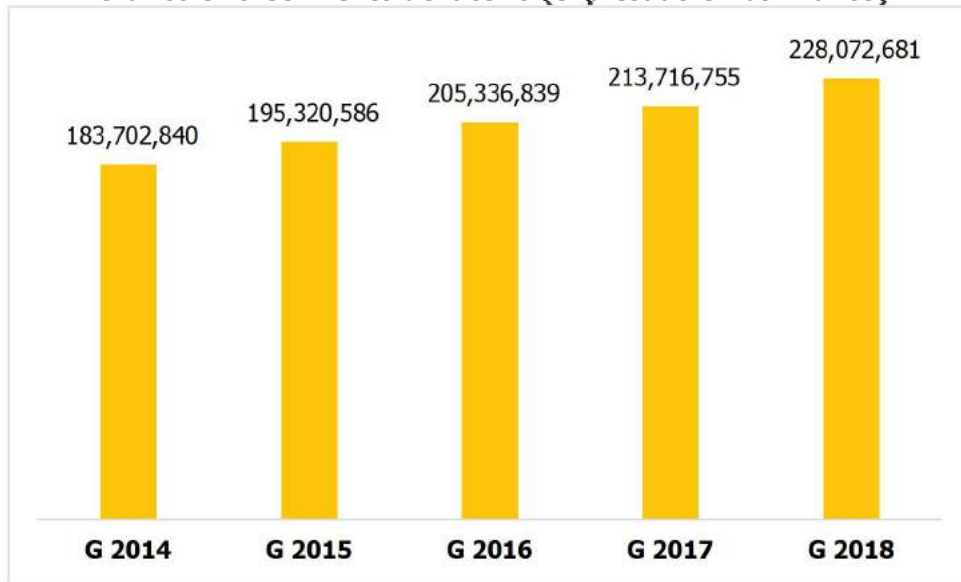
La Cooperativa se sustenta en la solidaridad y ayuda mutua de sus componentes y la comunidad sin discriminación, la entidad orienta sus servicios para el logro del mayor bienestar económico y social de los socios y los consumidores financieros, por lo que mantiene tasas altas en captaciones para incentivar 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 2017, la gestión 2018 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.

a) Activo Total

El activo de la Cooperativa al cierre de la gestión 2018 alcanzó a Bs. 228.072.681.- mostrando un crecimiento comparativo a la gestión 2017 de Bs. 14.355.926.- que en valores relativos representa el 6,72%, incremento superior al registrado en la gestión 2017 que alcanzó a Bs. 8.379.916.-

En los cinco últimos años la Cooperativa mostró un incremento de Bs. 44.369.841.-

Gráfico 8: Crecimiento del activo (expresado en bolivianos)



Fuente: Memoria Anual 2018

Captaciones del público

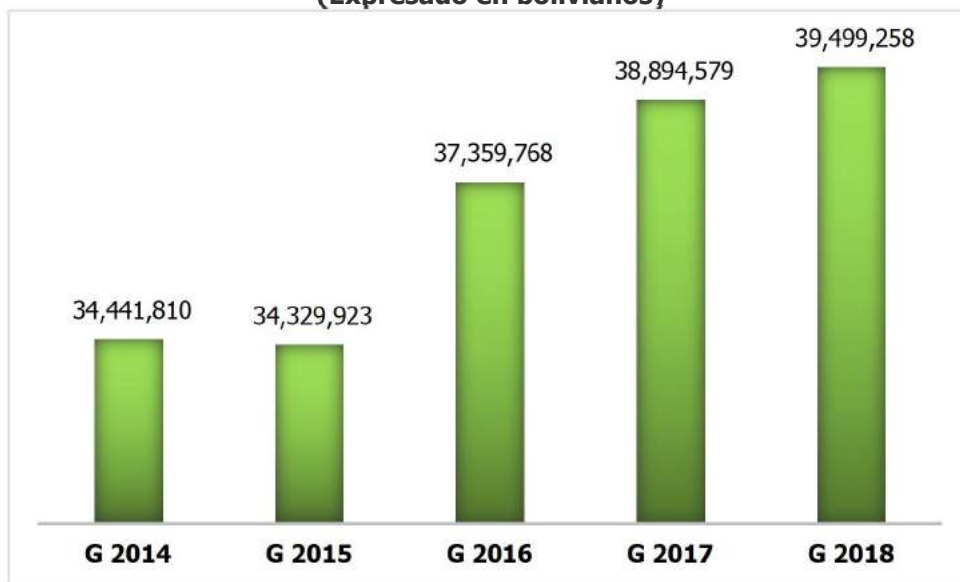
Las captaciones del público han cerrado con un importe de Bs. 169.007.262.- mostrando un incremento de Bs. 10.805.547.- que en valores relativos representa el 6,83 de crecimiento. La gestión 2017 mostró similar crecimiento.

Las captaciones se encuentran concentradas en depósitos a plazo fijo (DPF) con el 77% y caja de ahorros en 23%, aspecto que contribuye a la colocación a mediano plazo.



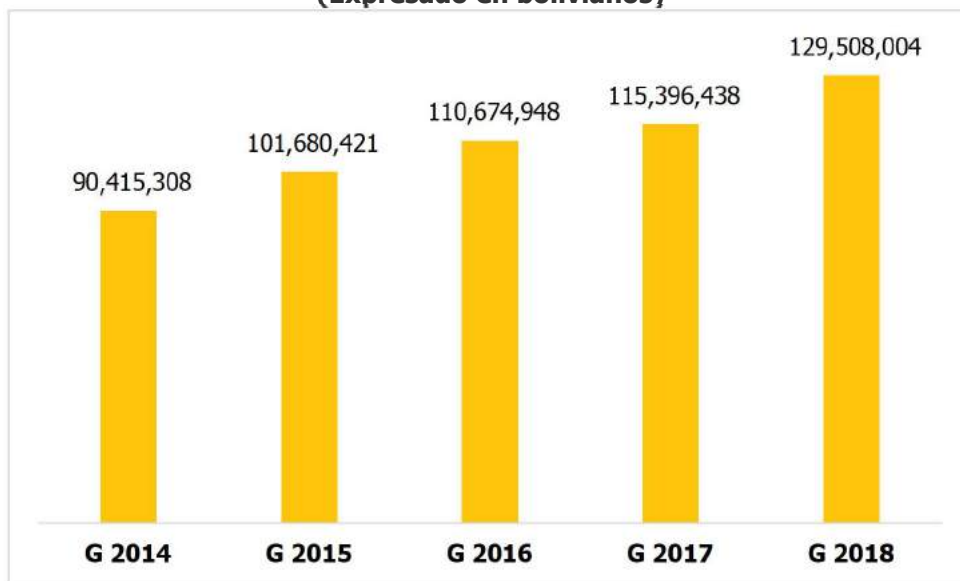
Por otro lado, la captación se centra en moneda nacional con un 92,65% y en moneda extranjera alcanza al 7,35% concordante con la política gubernamental.

**Gráfico 9: Evolución Cajas de Ahorro
(Expresado en bolivianos)**



Fuente: Memoria Anual 2018

**Gráfico 10: Evolución Depósitos a Plazo Fijo
(Expresado en bolivianos)**

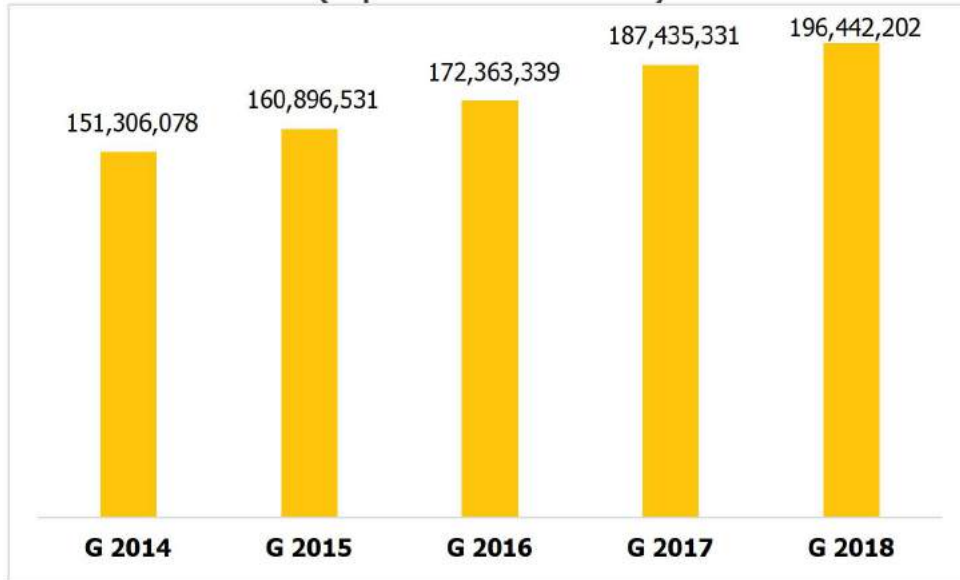


Fuente: Memoria Anual 2018

Cartera de Créditos

La Cooperativa oferta productos de crédito en función a la necesidad de los socios, en la gestión 2018 se ha mostrado un crecimiento de Bs. 9.006.871.- en valores relativos muestra un crecimiento del 4,81% comparativo a la gestión anterior, habiendo registrado un saldo de Bs. 196.442.202.- al 31 de diciembre de 2018.

**Gráfico 11: Evolución de la Cartera
(Expresado en bolivianos)**



Fuente: Memoria Anual 2018.

La cartera por tipo de garantía se centra con mayor representación en los créditos con garantía hipotecaria con el 71,41%, la cartera con garantía personal está concentrada en un 25,69%, la cartera con garantía de depósitos a plazo fijo representa el 0,40% simplemente y por último las operaciones con otras garantías concentra el 2,82% están consideradas las garantías no convencionales.

La cartera por tipo de crédito tiene la siguiente estructura: créditos hipotecarios de vivienda con un saldo de Bs. 22.130.858.-, créditos de consumo con Bs. 99.439.323.-, los microcréditos con Bs. 74.872.021.- la mayor concentración está en los créditos destinados las actividades comerciales.

La concentración de la cartera por área geográfica: 65,86% se halla en Cercado y el 10,95% en la Provincia Carrasco, y el 23,19% en otras provincias.

ANEXOS

ANEXO 2 REGLAMENTO DE RSE ASFI

ANEXO 1: TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN /
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

ANEXO 2: NÚMERO DE RECLAMOS, PORCENTAJE DE
QUEJAS RESUELTAS Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS
CORRECTIVAS

ANEXO 3: CONCIENCIA AMBIENTAL

ANEXO 6: DATOS LABORALES

ANEXO 8: PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

**ANEXO 2
REGLAMENTO DE RSE ASFI**

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 2017/Incremento promedio en % del Salario de empleados al 2018 (excluir sueldo más alto) Anexo 1	%	
	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo en Bs. 2060 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 2018 se realizó 1 contribución para fines sociales, culturales y/o gremiales del tipo benéfico.	1) Entrega de presente a ganadores de concurso de canto de la Sociedad por los Derechos del Ciego	1,655.78 Bs.
	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	Cualitativo	Cumple

		beneficios de ser socio.		
	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	La Cooperativa Pio X realizo 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	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=8 Total importe cancelado=3600 Bs.	Números enteros	Total numero de sanciones = 8 Total importe cancelado Bs. 3600 Bs.

ANEXO 1

TRABAJO DIGNO Y NO DISCRIMINACIÓN / DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

N° Total de Personal	2017					2018				
	Hombres	Directivos*	Alta Gerencia	Mandos medios	Niveles Operativos	Directivos*	Alta Gerencia	Mandos medios	Niveles Operativos	
Mujeres		3	2	9	28	6	2	10	28	
Grupo Etéreo	< 18	4	3	2	32	1	3	1	30	
	De 18 a 30		0	0	0		0	0	0	
	De 31 a 60	1			30	1	0	0	25	
	De 61 a +		4	11	30	5	4	11	32	
Rango Edad	Min		1			1	1	0	0	
	Max	28	38	42	23	29	39	34	23	
N° Total Personal con capacidades diferentes	Hombres	63	66	53	56	64	67	50	58	
	Mujeres						0	0	0	
N° Total de Personal pertenecientes a alguna raza o etnia asociada	Hombres			1			0	0	0	
	Mujeres									
Total Salario ganado	Hombres									
	Mujeres	42,000.00	271,536.00	1,052,094.90	1,570,968.47	48,000.00	153,990.00	122,989.44	60,525.14	
Salario menor percibido por:	Hombres	42,000.00	584,518.05	174,684.49	1,715,401.47	48,000.00	206,825.12	102,442.08	60,387.22	
	Mujeres		11,128.00	7,793.80	2,300.00		12,832.50	8,164.00	2,354.00	
Total del Personal localizado en área:	Urbana		13,169.00	8,107.44	2,354.00		14,336.69	8,536.84	2,354.00	
	Rural		5	11	53		5	11	51	
		7			7	7	0	0	2	

BRECHA SALARIAL

	2016	2017	2018
Salario Total Anual más alto en Bs	202,215.00	216,370.00	228,271.00
Tasa de Crecimiento Anual ((2016-2015)/2015)*100	0.06	0.07	5.50
Salario Promedio Anual Total de Empleados en Bs. (excluir sueldo más alto)	60,880	62,366	66,516.00
Tasa de Crecimiento Anual ((2016-2015)/2015)*100	8,32%	0.02	6.65
Salario Mínimo Nacional en Bs.	1,805.00	2,000.00	2,060.00
Salario Mínimo en la Entidad en Bs.	2,200.00	2,354.00	2,354.00

BENEFICIOS LABORALES

	2015	2016	2017	2018
BONO DE TÉ	292,163.00	281,291.00	222,894.41	194,009.00
UNIFORMES	10,720.00	58,561.00	59,735.79	62,863.00
CAPACITACIÓN	23,497.00	40,035.00	30,143.56	22,960.00

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	3	0	1
Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	0
Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	0	0	0

ANEXO 3**CONCIENCIA AMBIENTAL**

	2016	2017	2018
Consumo anual de energía: (en Kw/h.)/Total personal	1.344,54	1.437,22	1.443,29
Consumo anual de agua: en m3 /Total personal	0,024	0,022	0,021
Consumo anual de papel (en toneladas): Tn./Total personal	0,0243	0,0205	0,0214

ANEXO 6
DATOS LABORALES

Información Laboral	2016	2017	2018
Total de personal	72	76	73
Total de personal permanente	72	76	73
Total de personal a contrato	0		0
Nuevos (altas) personal en el período	22	26	8
Bajas personal en el período	19	23	10
Horas Trabajadas por Mujeres (promedio semanal)	44	40	40
Horas Trabajadas por Hombres (promedio semanal)	44	44	44
Total menores de edad Trabajadores	0	0	0
Total Trabajadores con Beneficios Sociales	72	76	73
Mujeres Trabajadoras con Beneficios Sociales	34	37	33
Personal con discapacidad	1	1	0
Tasa de Rotación de Personal anual			
Mujeres	35.00%	14.29%	15.94%
Hombres	50.00%	19.05%	8.86%
Trabajadoras embarazadas desvinculadas de la Entidad	0	0	0
Número de Trabajadores Promocionados			
Mujeres	2	2	0
Hombres	4	5	2
Número de Trabajadores Rotados			
Mujeres	16	18	7
Hombres	6	23	3
Número de Trabajadores Desvinculados			
Mujeres	7	10	7
Hombres	12	13	3
Nro. de trabajadores que recibieron Calificación de Desempeño Laboral/Evaluación de Desempeño:			
Mujeres	35	37	33
Hombres	37	39	40
Calificación Promedio de Desempeño Laboral/Evaluación de Desempeño			
Mujeres	60	58	
Hombres	60	58	
Capacitaciones al personal			
Mujeres	35	37	33
Hombres	37	39	40
Promedio de Horas de Capacitación Anual según Categoría			
Alta Gerencia			
Mujeres	158	79	76.5
Hombres	96	51	32.5
Mandos Medios			
Mujeres	91	54	82
Hombres	150	54	91.5
Nivel Operativo			
Mujeres	124	42	136
Hombres	116	44	116

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	14	73
Oficinas centrales	1	2	38
Sucursales	0	0	0
Agencias fijas	6	12	32
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	6