



# **INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL RSE GESTION 2020**

Comarapa – Santa Cruz – Bolivia  
Junio 2021

## **INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL RSE**

### **I. ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1. RSE PARA LA COOPERATIVA COMARAPA**

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta **COMARAPA R.L.**, la Responsabilidad Social es una forma de gestión, que es transversal a todas las actividades que realiza, con el principal propósito de ser un actor activo e interesado en apoyar a sus grupos de interés y la comunidad, contribuyendo a que sus decisiones económicas y financieras tengan impactos positivos en la sociedad y en la defensa y protección del medio ambiente.

#### **1.2. COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERES**

La Cooperativa **COMARAPA R.L.**, asume compromisos con todos sus grupos de interés, asumiendo un particular énfasis en aquellos grupos priorizados: los trabajadores y las trabajadoras, Socios (as), Clientes y Comunidad.

##### **Con los Trabajadores y las trabajadoras**

Generar un ambiente laboral que promueva el desarrollo profesional, el crecimiento individual, el compromiso y la actitud responsable de quienes trabajan en la Cooperativa.

##### **Con las Socias y Socios**

Satisfacer las necesidades económicas de los Asociadas y Asociados, garantizando una Cooperativa solvente, promoviendo una atención de calidad y calidez, respetando los derechos y obligaciones establecidas en nuestro Estatuto.

##### **Con los Clientes**

Establecer una relación transparente, responsable y de largo plazo, que promueva la seguridad y excelencia en Servicios Financieros.

##### **Con la Comunidad**

Brindar productos y servicios financieros siendo parte de las comunidades y apoyando su desarrollo.

##### **Con Proveedores**

Promover una relación justa, equitativa y transparente.

##### **Con Financiadores**

Mantener su filosofía y cumplir eficientemente con los compromisos asumidos.

### **Con los Consejeros y Consejeras**

Cumplir con las determinaciones y lineamientos de la Asamblea General de Socios y promover la información suficiente y oportuna para el cumplimiento de sus responsabilidades.

### **Con los Entes Reguladores**

Cumplir con la normativa vigente establecida en la Ley N° 356 General de Cooperativas, la Ley N°393 de Servicios Financieros, Ley del BCB y las disposiciones de la ASFI emitidas a través de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, el Estatuto Orgánico y normas internas.

## **II. OBJETIVO**

El objetivo de la Cooperativa al implementar RSE es el de Contribuir al desarrollo sostenible. Las decisiones y actividades de la Cooperativa socialmente responsable se constituyen en una contribución valiosa al desarrollo sostenible.

La Cooperativa ha implementado su sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través del Comité de Educación y RSE, quien ha realizado la ejecución del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para contribuir al desarrollo sostenible del Socio y la Comunidad.

## **III. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD SUPERVISADA**

La cooperativa presenta el Balance Social en el marco de la sección 3, Capítulo II, Título I, Libro 10° de la RNSF, con los resultados de la implementación y Ejecución del Sistema de Gestión de RSE, bajo tres componentes: Área Económica, Área Social y Área Medio Ambiental, alineados a nuestra misión de la Cooperativa, su orientación estratégica y el objetivo estratégico.

### **3.1. PRINCIPIOS**

Son normas institucionales las cuales orientan el accionar correcto de nuestra Cooperativa, en consecuencia la Cooperativa adopta los siguientes principios, como base legal de su accionar financiero al servicio de sus socios:

1. **Equidad:** Trato igualitario sin discriminación.
2. **Solidaridad:** Trabajar con responsabilidad social empresarial.

### 3.2. MISION

<b>MISION DE LA COOPERATIVA</b>
<i>Otorgar servicios financieros competitivos a nuestros consumidores financieros de los departamentos de Santa Cruz y Cochabamba, brindando soluciones a sus necesidades económicas, con responsabilidad social.</i>

### 3.3. VISION

<b>VISION DE LA COOPERATIVA</b>
<i>“Ser una Cooperativa de ahorro y crédito abierta sólida y competitiva, contribuyendo al bienestar integral de los Consumidores financieros, en armonía con el desarrollo sostenible y con tecnología innovadora”.</i>

### 3.4. VALORES COOPERATIVOS

<b>VALORES COOPERATIVOS</b>
<i>Ayuda Mutua</i>
<i>Complementariedad</i>
<i>Honestidad</i>
<i>Transparencia</i>
<i>Responsabilidad</i>
<i>Participación equitativa.</i>

### 3.5. OBJETIVO ESTRATEGICO

OBJETIVO ESTRATEGICO
<i>Cumplir los indicadores y metas para la aplicación de la función social.</i>

### 3.6. ORIENTACION ESTRATEGICA

ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA
<i>Garantizar la sostenibilidad económica, social y medioambiental en las operaciones financieras de la Cooperativa.</i>

## IV. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

### a. RESPECTO A DERECHOS HUMANOS

La Cooperativa cumple y hace cumplir los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan.

Para la Cooperativa es importante el respeto a los derechos fundamentales establecidos en la constitución del Estado Plurinacional y nuestros códigos internos.

A través de la Educación Financiera tenemos estrecha relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocando sus servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información.

La Cooperativa Practica una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a Socios y supervisores; además de tener un alto compromiso con las autoridades, dando cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo.

La Cooperativa practica el respeto a los proveedores y a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades y ofertando sus productos con un

enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.

Por otra parte la Cooperativa respeta a las personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad y a las personas adultas mayores, en el marco de lo establecido en la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.

La Cooperativa cumple con las normas contra el racismo y discriminación, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación y garantiza a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad, de acuerdo a lo determinado en la Ley N° 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

#### **b. RESPECTO A MEDIOAMBIENTE**

La Cooperativa dentro de su política de RSE, considera importante la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Contemplando temas como, socialización, capacitación y concientización de su personal y la comunidad en aspectos medio ambientales.

#### **c. RESPETO A LAS PARTES INTERESADAS**

La Cooperativa practica el Respeto a los intereses de las partes interesadas, considera sus inquietudes y reconoce sus intereses y derechos legales en equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la entidad.

### **V. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

La Cooperativa ha implementado sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a través del comité Responsabilidad Social Empresarial (RSE), incluyendo nuestros objetivos en el Plan Estratégico de RSE, facilitando la cohesión de los grupos de interés, mejorar la comunicación con funcionarios y clientes de forma objetiva y con un alto grado de responsabilidad.

El comité en la gestión 2020 ha sido conformado por las siguientes personas:

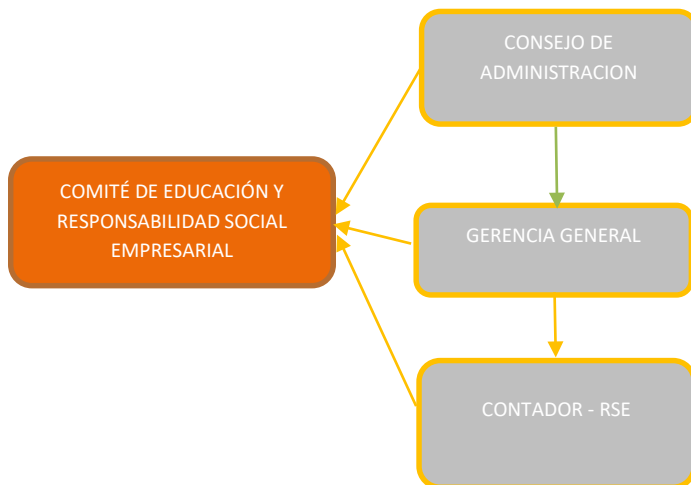
**Presidenta:** Prof. Mirian Soto Cruz  
**Vicepresidente:** Lic. Juan Carlos Reyna Claire  
**Vocal:** Sra. Yaquelin Gonzales de Quiroz  
**Secretaria:** Lic. Yaneth Rojas Rojas



La calificación obtenida es de SETENTA Y CINCO PUNTOS PORCENTUALES (75%), sobre 100% que representa una calificación de BUENO con un riesgo BAJO, en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de RSE en la Cooperativa.

## **VI. IMPLEMENTACION DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA DE LA COOPERATIVA**

La implementación del Comité se basa en la siguiente estructura orgánica:



En la gestión 2020 se ha trabajado en forma coordinada entre el Consejo de Administración y el comité de RSE, realizando los trabajos de acuerdo al Plan estratégico y al programa de educación financiera respectivamente.

## **VII. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

Los Lineamientos de RSE que la Cooperativa ha cumplido en la gestión 2020 son los siguientes:

### **a. Rendición de cuentas ante la sociedad en general**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Comarapa R.L. cada año realiza su rendición de cuentas presentando ante la sociedad la memoria anual, en la Asamblea General de Socios, sin embargo, en la gestión 2020 no se pudo realizar por motivo de la pandemia quedando suspendida la Asamblea General de Socios. Cabe destacar, que este año se llevó a cabo la Asamblea General de Socios de la gestión 2019 y 2020 la misma fue efectuada el 11 de abril del 2021 donde se realizó la entrega a los socios de la memoria anual 2019 y 2020 en esta memoria anual, se encuentra los datos financieros, los informes de los consejos y comités.

Así mismo describimos las actividades de RSE, describiendo las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos que afecten al medio ambiente.

Esta rendición de cuentas será difundida en la página web de la Cooperativa en forma anual, para brindar la información a las partes interesadas.

### **b. Transparencia**

La Cooperativa tiene como principio cooperativo establecido en el plan estratégico, de ser transparente en la gestión y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa las decisiones y las actividades que impacten en la sociedad, en la economía y el medio ambiente.

Para coadyuvar al cumplimiento de la Función Social, durante la gestión 2020, se han desarrollado, complementado y actualizado las herramientas de información y promoción que exponen los atributos diferenciadores de los productos y servicios ofertados.

Las principales plataformas o herramientas utilizadas fueron las siguientes:

- a. Página web institucional: a través de la que se informa no sólo la oferta de servicios y la memoria anual.
- b. Material impreso: volantes por producto distribuidos en procesos de promoción masiva e individual; banners que exponen en forma permanente la oferta y condiciones de oferta de servicios en ambientes de oficina.



### **c. Comportamiento ético**

La Cooperativa mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en nuestro código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que incluimos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

### **d. Respeto a los intereses de las partes interesadas**

#### **d.1. Identificar las partes interesadas.**

La Cooperativa ha identificado a las partes interesadas, acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos, las mismas son los Socios, Reguladores, Proveedores y Comunidad.

#### **d.2. Respetar sus intereses de las partes interesadas**

La Cooperativa respeta a las partes interesadas y sus intereses, satisfaciendo sus necesidades económicas a los socios y administrativas a las autoridades de supervisión, consejeros y funcionarios.

#### **d.3. Considerar sus inquietudes, de las partes interesadas**

La Cooperativa respeta a las partes interesadas y sus intereses, satisfaciendo sus necesidades económicas a los socios y administrativas a las autoridades de supervisión, consejeros y funcionarios.

#### **d.4. Reconocer sus intereses y derechos legales**

La Cooperativa respeta los intereses y derechos legales de las partes interesadas, satisfaciendo sus necesidades económicas a los socios y socializar sus derechos legales, incluido a consejeros y funcionarios.

#### **d.5. Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la Cooperativa en equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la Cooperativa.**

Para la cooperativa el desarrollo sostenible va de la mano del crecimiento económico de los socios y la cooperativa buscando el equilibrio financiero para

que en especial los socios se beneficien con servicios y productos ágiles, eficientes y oportunos.

#### **e. Cumplimiento de las leyes y normas**

La Cooperativa cumple al 100% las leyes y normas que nos regulan y supervisan.

#### **f. Respeto a los derechos humanos.**

La Cooperativa en la gestión 2020 y permanentemente, respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, a través de volantes y trípticos.

Así mismo la Cooperativa ha cumplido con los aspectos relacionados con la economía, sociedad, comunidad y medio ambiente:

### **a. ENFOQUE ECONOMICO**

#### **a.1. Cuidado y Crecimiento de la Cooperativa**

##### **TOTAL ACTIVO**

La Cooperativa al 31 de diciembre de 2020, alcanzó un Total de Activo de Bs 152.987.136.-, con un decrecimiento del -1.66 % respecto a la gestión 2019.

##### **NUMERO DE AGENCIAS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Comarapa" R.L. Tiene una Oficina Central, cinco Agencias, una Oficina Externa y una Oficina Ferial, y más de 50 años apoyando a los valles cruceños.

##### **CREDITOS**

La cartera de créditos, referente a la cartera Neta en la gestión 2020 tuvo un crecimiento de 5.28% respecto a la gestión 2019, el saldo de la Cartera Neta es de Bs. 116.103.673.-. Sin embargo, al 31 de diciembre de 2020, la cartera bruta de créditos registra Bs112.742.149.65 con un decrecimiento del (-1.20%) con relación al 31 de diciembre de 2019

##### **INDICE DE MORA**

El índice de mora que se alcanzó al 31 de diciembre de 2020 es del 2.16%, concentrado en créditos en estado de Ejecución.

##### **OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO**

Los Ahorros y los Depósitos a Plazo Fijo, en la gestión 2020 tuvo un decrecimiento de -2.77% respecto a la gestión 2019, el saldo de las Obligaciones con el Público es de Bs.128.224.474.-

#### **UTILIDADES GESTION 2020:**

Los excedentes de percepción alcanzaron a Bs. 400.352.-, monto que muestra un adecuado desempeño económico financiero de nuestra institución, habiendo superado nuestra meta anual programada.

#### **DESEMPEÑO DE LA CARTERA EN MORA Y COBERTURA DE RIESGO**

La Cooperativa Comarapa, tradicionalmente mantenía un nivel bajo del índice de mora, durante las dos últimas gestiones este índice tuvo un crecimiento considerable y que no es ajeno al comportamiento del Sistema Financiero, esto se debe principalmente a un nivel de sobreendeudamiento en el sistema financiero nacional a consecuencia del precio bajo del dinero, principalmente para el sector productivo.

La previsión específica para cartera incobrable al 31 de diciembre de 2020 es de Bs 2.906.070., que es suficiente para cubrir las probables perdidas que pudieran producirse. Adicionalmente se tiene constituido al 31 de diciembre de 2020 previsión genérica cíclica por un importe de Bs. 1.171.735.-

#### **CAPITAL SOCIAL**

El capital social tuvo un crecimiento en la gestión 2020 de 3.31%, respecto a la gestión 2019. El saldo final es de Bs 3.672.839

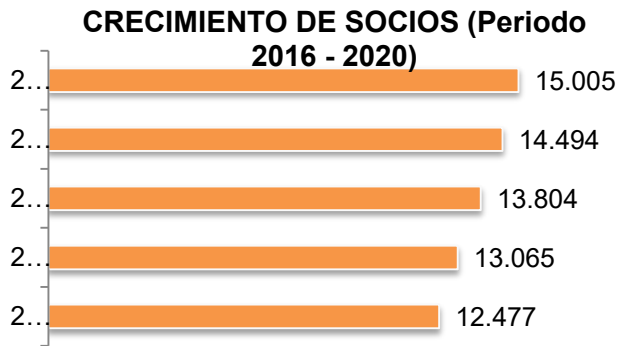
#### **PRODUCTIVIDAD DEL ACTIVO**

Al 31 de Diciembre de 2020 la Cooperativa cuenta con una cartera Neta del 75.89%, lo que establece una buena productividad de su Activo.

### **a.2. Satisfacción de los socios**

Los resultados alcanzados al 31 de diciembre de 2020, presentan a la Cooperativa como una entidad eficiente, por su estructura de gastos de administración y sus ratios de eficiencia administrativa, con un control de la morosidad por debajo del promedio del sistema cooperativo, además solvente, sostenible y rentable por los indicadores de solvencia, capital institucional y resultados positivos.

La evolución institucional, constituye un reto permanente de innovación y superación de metas, los grados de crecimiento y desarrollo institucional, demuestra una sólida posición financiera y una excelente satisfacción de las asociadas y asociados que superan los 15.000.-



### **a.3. Solvencia**

El Patrimonio de nuestra entidad, sumado al resultado acumulado de la gestión, muestra una tendencia creciente y sostenida, producto principalmente del aporte de los socios a través de los certificados de aportación, y durante estas últimas gestiones, de las utilidades generadas, alcanzando un saldo de Bs18.896.050 habiendo crecido en Bs517.953 respecto a la gestión 2019, esta tendencia muestra que la Cooperativa Comarapa aumenta su solidez.

#### **COEFICIENTE DE ADECUACION PATRIMONIAL (CAP):**

La normativa en vigencia nos instruye mantener un Coeficiente de Adecuación Patrimonial mínimo de 10%, al respecto se observa con satisfacción que el CAP de la Cooperativa Comarapa, cuenta con un porcentaje del 15.76 al 31 de diciembre de 2020, contribuyendo de esta manera a mantener la solidez patrimonial de la institución.

## **b. ENFOQUE SOCIAL**

### **b.1. ACTIVIDADES SOCIALES**

La Cooperativa al 31 de Diciembre de 2020, las siguientes actividades Sociales:

1. La Cooperativa es parte del convenio tripartito entre el Gobierno Municipal de Comarapa, la Cooperativa de Servicios Públicos Caballero Ltda., la Asociación del Sistema de Riego y Servicios Rio Comarapa, la Asociación de Regantes Rio Arriba La Pista y Fundación NATURA BOLIVIA para la conservación de los recursos hídricos de la cuenca del río El Churo Negro Comarapa, beneficiando a todos los habitantes y estantes de la ciudad de Comarapa, Saipina, Bañados, Chilon, Montegrande.

Este convenio fue considerado y analizado en el Comité de Responsabilidad Social Empresarial de la entidad y ejecutado según las necesidades más urgentes.

Otras actividades relacionadas a RSE ejecutadas por la Cooperativa, estuvieron dirigidas a apoyar e incentivar el deporte (futbol, atletismo, motociclismo, ciclismo),

así mismo, se brindó ayuda solidaria a personas particulares, de la tercera edad y familiares de funcionarios con aportes económicos de los consejeros y funcionarios, tales como:

- Se han elaborado calendarios con motivos de protección al medio ambiente y mensajes reflexivos en cuanto a ética y valores.
- Aporte económico para socios de la Cooperativa que son de escasos recursos económicos y sufren enfermedades graves.
- Para el aniversario de la Cooperativa, se hizo la entrega gratuita de barbijos a todos los consumidores financieros que visitaron nuestras agencias, con el objetivo de contribuir con la aplicación de medidas de bioseguridad a aplicar en contra del COVID-19
- Sin buscar rentabilidad, cumplimos con brindar atención a los consumidores financieros del municipio de Pasorapa, donde el nivel de bancarización es nulo y la Cooperativa tiene su Oficina Ferial, atendiendo con los diferentes servicios, principalmente la atención a las personas de la tercera edad con el pago del bono Renta Dignidad y los demás bonos a la población.
- Con el fin de contribuir con los consumidores financieros principalmente con aquellos de escasos recursos, la Cooperativa y el Gobierno Municipal de Pojo coordinaron para cumplir con el pago de los diferentes bonos que dispuso el gobierno nacional.

## **b.2. CLIENTE INTERNO**

### **1. Trabajadores y trabajadoras el pilar de nuestra Cooperativa**

La Cooperativa COMARAPA R.L., valora que sus logros y resultados son el reflejo de la capacidad, compromiso y actitud responsable de hombres y mujeres que trabajan en la entidad. La gestión de recursos humanos se orienta a preservar un ambiente laboral adecuado para impulsar su desarrollo integral.

Durante el 2020 ingresaron a la Cooperativa COMARAPA R.L., 8 trabajadores y trabajadoras; asimismo se reportaron 10 retiros voluntarias.

El índice de rotación efectiva es de 32.48% considerando los retiros y contrataciones. El 100% de los trabajadores y trabajadoras participaron del proceso de inducción.

### **2. Primer Empleo en la Cooperativa COMARAPA**

En la cooperativa el 2020, tuvieron oportunidad de trabajar 2 personas con las características de ser su primer empleo, los mismos actualmente continúan desempeñando sus funciones. Por lo que se puede concluir que la Cooperativa brinda oportunidad de trabajo a jóvenes recién egresados y sin experiencia previa.

### 3. Equidad en las oportunidades laborales

Todas las personas que deseen ingresar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta **COMARAPA R.L.** siguen el mismo proceso de selección e incorporación, donde NO se solicita ni se evalúa requisitos como son: buena presencia, género, edad, religión, ideología entre otros.

### 4. Género y edad promedio

Se promueve la igualdad de género tanto para contrataciones como para asignaciones a cargos jerárquicos como se aprecia en el siguiente cuadro:

**TRABAJADORES Y TRABAJADORAS SEGÚN GÉNERO**  
**Al 31 de diciembre de 2020**

	Ejecutivos		Operativos		Total	
	H	M	H	M	H	M
Oficina Central y PAF						
Numero	9	3	24	21	33	24
Porcentaje	75%	25%	53%	47%	58%	42%
	<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>57</b>	

Si bien existen trabajadores y trabajadoras de todas las edades, la mayoría tiene un promedio de edad entre 30 y 50 años.

### 5. Brecha Salarial

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta **COMARAPA R.L.**, otorga los siguientes beneficios, más allá de los contemplados por Ley:

- La relación de la remuneración del individuo mejor pagado, respecto al promedio anual de todos los empleados en la cooperativa es 2.40 veces
- Al cierre de 2020, el sueldo más bajo que se paga en la Cooperativa es de Bs 2122.-
- A toda la planta de funcionarios se aplica el mismo porcentaje de incremento a la remuneración anual, que normalmente dispone el gobierno nacional.

### 6. Cuidado de la salud de trabajadores y trabajadoras

Para promover e incentivar el cuidado de la salud del personal, se cumplieron varias acciones:

1. El 100% del personal está afiliado al ente de salud al 31 de diciembre de 2020
2. Con el propósito de cuidar a los trabajadores se ha instalado una cámara de desinfección, control de la temperatura, uso de barbijos, uso de traje de bioseguridad, uso de mascarilla, para evitar el contagio del COVID-19.
3. Se ha elaborado el protocolo de bioseguridad de la Cooperativa
4. Se ha cubierto con protector los escritorios de los Trabajadores, en especial aquellos que tienen contacto con el público.

## **7. Capacitación en RSE**

Para la gestión 2020 se elaboró el programa de educación financiera el mismo que fue publicado en la página web de la Cooperativa, en cumplimiento al Artículo 79 de la Ley 393 de Servicios Financieros y lo establecido en el Libro 4, Título I, Capítulo I, Sección 6 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

La inversión estuvo destinada a la capacitación virtual de nuestros funcionarios, directivos, socios y público en general, en temáticas sobre:

- a) Derechos, obligaciones del consumidor financiero y de los productos y servicios contratados
- b) Los mecanismos de reclamo en 1ra y 2da instancia,
- c) Diferencia entre cajas de ahorro y DPFs,
- d) Ventajas y desventajas, importancia del ahorro, principales gastos hormigas, la importancia del ahorro, que es el ahorro sistémico,
- e) Falsedades comunes en los billetes no verdaderos, medidas de seguridad de la anterior y nueva familia de billetes,
- f) Procedimientos para incautación de billetes falsos, que son los servicios financieros complementarios,
- g) Que son las OETFs, cuáles son sus ventajas, como funcionan las OETFs,
- h) Beneficios y cuidados que hay que tener al hacer las transacciones electrónicas.

Particularmente destaca la capacitación brindada a las amas de casa, agricultores, comerciantes, transportistas, estudiantes y público en general de todo el país.

## **8. Fondo de empleados**

El objetivo del fondo de empleados es apoyar actividades a los trabajadores y trabajadoras de la Cooperativa en la realización de eventos deportivos y recreativos. Este fondo se conforma con el aporte voluntario y obligatorio de trabajadores y trabajadoras.

## **9. Comunicación con trabajadores y trabajadoras**

La **Cooperativa**, además de impulsar una cultura de puertas abiertas, facilita el relacionamiento del personal con los ejecutivos y ejecutivas cuando así lo requieran, y promueve espacios abiertos de comunicación institucional, fomentando la fluidez informativa a través de los siguientes medios:

**EL PORTAL de la Cooperativa COMARAPA**, es el sitio web interno para promover espacios de comunicación como ser comunicados, instructivos y capacitación, que permiten el desarrollo personal y profesional de los trabajadores y las trabajadoras.

## 10. Gobernabilidad:

La Cooperativa cuenta con la política de realizar capacitaciones internas y externas como medida para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo, con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales, por lo que se realizaron cursos de Cooperativismo y Gobernabilidad, Gestión RSE y otros.

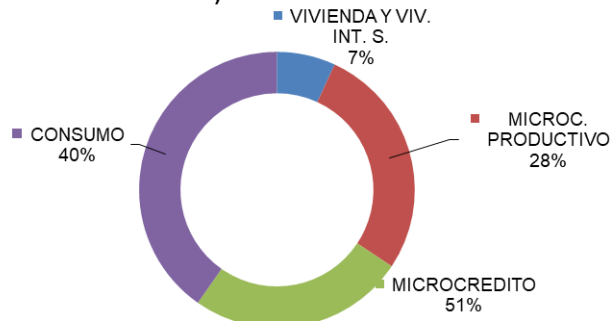
### b.3. LOS SOCIOS Y CLIENTES, NUESTRA RAZON DE SER

La **Cooperativa Comarapa R.L.**, busca generar una relación cercana y de largo plazo con sus Socios y Clientes, identificando y atendiendo sus necesidades en un marco de mutuo respeto, equidad y transparencia, para lo cual se llevan a la práctica curso de educación financiera.

#### 1. Nuestros Socios:

La **Cooperativa COMARAPA**, tiene como uno de sus principales segmentos de atención a la micro y pequeña empresa, que al 31 de diciembre de 2020 le corresponde el 51% de las operaciones.

CONCENTRACION DE LA CARTERA POR TIPO DE CREDITO (En Bs.) AL 31/12/2020





La **Cooperativa COMARAPA R.L.**, prioriza la participación de la mujer en las actividades financieras, promoviendo mayor inclusión y empoderamiento. El 38% de las Socias prestatarias son mujeres.

## **2. Productos con características sociales y/o ambientales**

### **Crédito Productivo**

Este producto que es financiado por la cooperativa tiene el objetivo de facilitar a los socios créditos para el sector productivo, en un 58%.

Los resultados alcanzados el 2020 en este producto fueron:

*Agricultura y Ganadera*

*Más de Bs 64 millones  
saldo a capital al 2020.*

*1.08% Mora*

## **3. Educación Financiera**

El 2020 se utilizaron los siguientes medios para impartir Educación Financiera:

- Televisores en plataforma de espera
- Videos de educación financiera
- Talleres Virtuales, mediante plataforma ZOOM. Los temas tratados en los talleres fueron:

*Más de 250 personas  
capacitadas*

*4 Talleres de educación  
financiera impartidos*

*Más de 2.000 personas  
informadas con Volantes*

## **4. Mecanismos de retención y Fidelización de Clientes**

Una de las buenas practicas adoptadas por la cooperativa es la inducción sobre el buen trato a los clientes con todos los funcionarios nuevos, continuando con este proceso se llevaron a cabo cursos a los funcionarios sobre el trato cordial con calidad y calidez, a socios, usuarios y clientes y en especial al adulto mayor, personas con capacidades diferentes, mujeres con niños y embarazadas, cuidando que los servicios no sean interrumpidos como parte de la fidelización. La Cooperativa en la gestión 2020 no tuvo RECLAMOS ni quejas.

## **5. Comunicación responsable**

La difusión de información de la Cooperativa hacia sus públicos de interés y la comunidad está definida por los siguientes principios:

- **Comunicación libre de estigmas de género.** Se observa que se cumpla el principio de equidad y no promuevan estigmas en cuanto a: Ocupación, posición, educación o dependencia de las mujeres.
- **Comunicación Transparente.** El contenido informativo debe responder a criterios de veracidad y transparencia se incluye en la comunicación aspectos como costos y limitaciones de productos y servicios, cuando existe.
- **Comunicación cercana y de fácil comprensión.** El lenguaje debe ser cercano y amigable, y la información oportuna, considerando las necesidades específicas de los socios, clientes y usuarios.
- **Comunicación relevante.** A través de los medios de comunicación disponible en las oficinas, se introduce información que promueve el desarrollo integral, considerando temáticas sociales y medioambientales.

## 6. Medición de los créditos dirigidos a los socios con menores recursos

Los principales resultados obtenidos son los siguientes:

1. La Oficina Externa de la cooperativa donde los socios tienen la mayor tasa de pobreza es la agencia de Omereque.
2. Los Socios prestatarios del área rural y periurbana tienen una probabilidad de pobreza mayor a la de clientes del área urbana.
3. Los créditos al área rural son otorgados en los siguientes porcentajes:

### CREDITOS AL AREA RURAL

AREA	CREDITOS
URBANA	30%
RURAL	70%

4. Los créditos otorgados por tipo de crédito en los siguientes porcentajes:

AREA	CREDITOS
CONSUMO	40%
VIVIENDA	9%
MICROCREDITO	51%

## c. ENFOQUE A LA COMUNIDAD

La Cooperativa **COMARAPA R.L.**, promueve una relación estrecha y constructiva con la comunidad, allí donde está presente, para realizar actividades de inversión social y voluntariado cooperativo, considera las prioridades expresadas por sus grupos de interés.

### c.1. Promoción de los Derechos Humanos

La Cooperativa participa en actividades de la comunidad orientadas a la defensa y promoción de los derechos humanos como ferias y festivales donde se difunden mensajes sensibilizadores contra la violencia en todas sus formas.

## **c.4. Otras actividades de solidaridad y voluntariado**

La Oficina central y agencias de la Cooperativa realizo la entrega de barbijos en su aniversario a los socios y consumidores financieros, con el propósito de cuidar la salud de los Socios y público en general que asisten a realizar las operaciones financieras en la cooperativa, así mismo se mide la temperatura y se provee alcohol para la desinfección de las manos, aspectos que evitan el contagio del COVID-19

## **d. ENFOQUE DEL MEDIO AMBIENTE**

### **d.1. Desempeño Ambiental**

La Cooperativa **COMARAPA**, ha enmarcado su accionar en la protección y cuidado del medio ambiente con las siguientes líneas de acción.

1. Firma de un convenio para la conservación de los recursos hídricos de la cuenca del Rio Churo Negro, conjuntamente el gobierno autónomo municipal de Comarapa y otras instituciones.
2. Concientización en temas ambientales, en primer lugar, a los trabajadores y trabajadoras con el proyecto información medioambiental.
3. Difusión sobre temas relacionados con el cuidado del medio ambiente y desarrollo sustentable.

### **d.2. Desempeño ambiental al interior de la Cooperativa**

- a. Se ha procedido a instalar los basureros ecológicos con la debida capacitación al personal.



- b. Se ha informado sobre la importancia del ahorro de energía eléctrica y agua en la cooperativa y se ha emitido instructivo para reciclar el papel cuando se trate de documentos internos en la Cooperativa.

## **VII. CONCLUSION**

La cooperativa cumple con la actividad de intermediación financiera basado en Responsabilidad Social Empresarial, como función de servicio Cooperativo, constituyéndose en un mecanismo articulador de la economía popular a partir de la generación de capital de trabajo e inversión para artesanos, productores por cuenta propia, agricultores, comerciales, industriales, constructores y trabajadores en general, que acceden a fuentes de financiamiento, actividad que por su naturaleza constituye un elemento de apoyo a sectores deprimidos de la economía. Todas estas operaciones la realizamos con la finalidad de cumplir nuestra misión institucional.