

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2016

ANEXO 1 - ASFI

Dando cumplimiento al Libro 10°, Título I, Capítulo II, Sección 3, Artículo 12 y Sección 5, Artículo 2°, Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, se informa lo siguiente:

1. INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno Ltda. incorpora su programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) articulado al Plan Estratégico Institucional (PEI) formalizando sus objetivos sociales estratégicos. Fortaleciendo su compromiso social, liderazgo y eficiencia a través de la prestación de servicios financieros modernos y competitivos enmarcados en la mejora continua y modernización de la cooperativa, se constituya en valor agregado en las operaciones que realizamos, generando impacto en el público de interés.

La Cooperativa integra la RSE en la perspectiva social del balanced scorecard, definiendo los siguientes objetivos estratégicos:

1. Fortalecer la institucionalización de RSE
2. Promover el conocimiento de los servicios financieros ofrecidos a los sectores desatendidos donde la Cooperativa tiene presencia
3. Mejorar las prácticas laborales
4. Promover un buen relacionamiento con el consumidor
5. Aportar a la comunidad a través de organizaciones con fines sociales
6. Impulsar la recuperación y cuidado del medio ambiente

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

Para el logro del cumplimiento de los objetivos y políticas de RSE, la cooperativa ha gestionado la responsabilidad social de la siguiente manera:

2.1.- El Rol del Gobierno Corporativo

La estrategia de Gobierno Corporativo, está basada en contar con una Gestión Estratégica Organizacional cimentada en la conformación y funcionamiento de una red de relaciones soportada por una estructura apropiada, que facilite el propósito de velar y garantizar los resultados a las distintas partes que participan en el negocio, desde los asociados, pasando por los consejeros, alta gerencia, colaboradores, proveedores y todas las partes relacionadas.

La materialización del “valor agregado” como una ventaja competitiva y el crecimiento económico y social sostenible direccionado a la satisfacción de las necesidades de los asociados, sus familias y la comunidad en general.

2.2.- Política de Responsabilidad Social Empresarial

La política de RSE contempla:

1. Respeto a las leyes y normas
2. Respeto a los derechos humanos
3. Comportamiento ético y transparente

4. Educación financiera
5. Inclusión financiera
6. Bienestar de los colaboradores
7. Cuidado del medio ambiente
8. Rendición de cuenta

2.3.- Fortalecer la Institucionalización de RSE

La Cooperativa adopta el enfoque social mediante el fortalecimiento de la institucionalización de RSE en su gestión de negocio.

2.3.1.- Redefinición de la Carta de Identidad Corporativa

Se redefinió la misión, visión y valores bajo un enfoque de responsabilidad social, sensibilizando al personal para concientizar que a partir de la nueva carta de identidad será la base de todas las actuaciones de la Cooperativa. Garantizando este propósito se reforzó mediante correo masivo a todos los colaboradores de la cooperativa y se integró a la evaluación de desempeño por competencias el Selfs institucional.

2.3.2.- Capacitación sobre Responsabilidad Social Empresarial

Mediante capacitaciones sobre RSE se impulsó en los nuevos colaboradores la concientización, conocimiento y actuación responsable dentro y fuera de la entidad. Así también al personal antiguo se socializó para reforzar la institucionalización de RSE en Jesús Nazareno. Alcanzando a un total de 203 colaboradores; de los cuales 140 a colaboradores nuevos y 63 antiguos.

2.3.3.- Programa Comunicacional de Responsabilidad Social Empresarial

Se realizaron importantes actividades:

1. **Logo de RSE:** Creación del logo identificando el compromiso asumido con nuestra responsabilidad social, siendo utilizados en los medios de comunicación que la Cooperativa vea conveniente.
2. **Firma Digital en correos electrónicos:** Redefinición de la firma como medida de concientización de cuidado y preservación del medio ambiente.
3. **Fondo de Pantalla PC.-** Redefinición de fondos como medida de concientización de la institucionalidad de RSE.
4. **Página de RSE en la Web de la Cooperativa:** Creación de la página de RSE, con 3 secciones: a) Gestión de RSE, b) Educación Financiera y c) Medio Ambiente. Su propósito, reafirmar e informar tanto al interior como exterior de la institución nuestro compromiso con nuestra responsabilidad social.
5. **Señaleticas en los sanitarios:** Con mensajes de cuidado del medio ambiente.

2.3.4.- Memoraría de RSE

En cumplimiento a las directrices de la normativa de responsabilidad social la Cooperativa elabora su primer memoria de Responsabilidad Social Empresarial, en el marco de los Estándares del Global Reporting Initiative”, permitiendo informar con transparencia y credibilidad sobre los resultados en las dimensiones económica, social y ambiental fortaleciendo la rendición de cuentas establecida en el Reglamento de RSE.

2.3.5.- Proyecto VolunSoy

Su objetivo es impulsar y promover la institucionalización de RSE en los diferentes niveles. Sus integrantes son colaboradores de diferentes unidades voluntarios en la gestión de RSE identificados con el nombre de VolunSoy, sí bien se inició como proyecto de apoyo para la preservación y cuidado de medio ambiente en la gestión 2016 se consolida como Agentes de Influencia en RSE. Lo conformaron 46 personas participando activamente en las diferentes actividades de RSE. Los integrantes del voluntariado se los identifica con polera corporativas y correo electrónico “VolunSoy” como una muestra de su compromiso.

2.4.- Ámbito económico

Nuestra Cooperativa apoya al desarrollo económico del país, distribuyendo el valor económico generado entre los colaboradores, financiadores y ahorristas, gobierno, proveedores y otros actores involucrados en la prestación de bienes y servicios.

2.4.1.- Perfil financiero

Al 31 de Diciembre de 2016, la cartera de créditos registró un crecimiento de USD 4,2 MM (2.5% anual) con relación al cierre del 31 de Diciembre de 2015. Asimismo, registra una mora de 2.14, que se constituye en un índice de morosidad razonable y comparable con el sistema cooperativo.

La cantidad de clientes prestatarios muestra una tendencia positiva de crecimiento desde la gestión 2014. Actualmente, en la gestión 2016 la cooperativa cuenta con 24.454 clientes, demostrando un crecimiento anual de 8,9% anual.

Nuestra Cooperativa se encuentra implementando cambios en la composición de la cartera de crédito. La creciente importancia de la cartera de microcrédito se traduce en una disminución gradual del monto promedio de crédito hasta USD 7.273.- que contribuye al logro de resultados de inclusión financiera en los departamentos de Santa Cruz, Cochabamba, Beni y Pando.

La Cooperativa Jesús Nazareno logró un índice de rentabilidad sobre activo del 0.2% y sobre patrimonio de 2,18%, una mora de 2,14% y un coeficiente de adecuación patrimonial superior al 18%.

Durante la gestión existió un importante crecimiento de cartera, principalmente en número de operaciones que permitió atomizar el riesgo de nuestra cartera, para contar con un mayor número de operaciones. Se participo en diferentes ferias crediticias y se desarrollaron varias campañas en distintas épocas del año.

Hemos podido incrementar la oferta crediticia principalmente por dos motivos, el incremento en los DPF's y la captación de 48 millones de dólares en la Bolsa Boliviana de Valores aproximadamente, situación que nos ha permitido contar con mayores recursos.

2.4.2.- Puntos de acceso

La adecuación y acercamiento de la Cooperativa a sus socios y clientes ha permitido la ampliación de nuestra cobertura geográfica en las ciudades de Santa Cruz y Cochabamba.

1. Santa Cruz: Agencia Sur, Avenida Santa Cruz entre San Aurelio y Av. 3 Pasos al Frente
2. Santa Cruz: Agencia Andrés Ibáñez, Av. Paurito
3. Cochabamba: Agencia Panamericana, Av. Panamericana

Adicionalmente se procedió a la apertura 7 Cajas Externas en los distritos Municipales:

1. Santa Cruz: Oficina Externa Distrito Municipal N° 5, Av. Alemana Calle Urano s/n 2 cuadras antes del 6to anillo.
2. Santa Cruz: Oficina Externa Distrito Municipal N° 6, Av. Los Chacos 2 cuadras antes de la Av. Virgen de Lujan.
3. Santa Cruz: Oficina Externa Distrito Municipal N° 7, Av General Campero y Calle 7.
4. Santa Cruz: Oficina Externa Distrito Municipal N° 8, Av. Paurito lado de la Plaza de Armas
5. Santa Cruz: Oficina Externa Distrito Municipal N° 9, Instalaciones de la Biblioteca Municipal.
6. Santa Cruz: Oficina Externa Distrito Municipal N° 10, Carretera la Guardia, Barrio Santa Ana
7. Santa Cruz: Oficina Externa Distrito Municipal N° 12, Av. Villa Esperanza entre Camino Viejo El Palmar del Oratorio y El Nuevo Palmar.

2.4.4.- Grupo de Interés

La Cooperativa, en su compromiso permanente con la comunidad identificó principales grupos de interés y se encuentra en proceso de fortalecimiento de los canales de diálogo.

Dada la naturaleza jurídica de la Cooperativa y nuestro compromiso con el progreso de nuestros socios, se priorizan tres segmentos específicos:

1. Socios prestatarios independientes para contribuir mediante colocaciones de microcrédito y prestación de servicios financieros integrales al progreso de socios con actividades económicas independientes
2. Socios ahorristas con Depósitos a Plazo Fijo (DPFs) que permitan consolidar las captaciones de ahorros en el público
3. Socios prestatarios en PAFs rurales para contribuir con los esfuerzos de inclusión financiera

En relación a grupos de interés externos y colaboradores de CJN, se priorizaron:

1. Actores externos relacionados con medio-ambiente
2. Fundaciones con reconocido prestigio en Santa Cruz y las regionales para contribuir con la Acción Social y la prestación de servicios médicos a grupos vulnerables de la sociedad
3. Colaboradores de la Cooperativa, quienes son fundamentales para contribuir al logro de metas institucionales y para la prestación de servicios financieros innovadores

La selección y priorización de grupos de interés responde a los siguientes criterios de elección:

1. Fortalecen el logro de resultados estratégicos de la Cooperativa
2. Permiten alcanzar el mayor impacto en el desarrollo sostenible del país
3. Consolida el liderazgo de la Cooperativa
4. Se enmarca en la línea de negocios de la Cooperativa y coadyuvan a la prestación de servicios financieros innovadores y convenientes.

2.4.5.- Educación Financiera

Como parte del programa de educación financiera la Cooperativa para mayor impacto articuló el programa de Educación Financiera en sus 2 etapas, realizándose de acuerdo a la planificación y a temas determinado por ASFI.

a) Educación financiera - educativa

Los medios utilizados para la difusión de los programas de Educación Financiera Educativo han sido mediante Programa Radial, Videos por WhatsApp, Mensaje de texto SMS, Correo Electrónico, Página web y Plantillas difundidas por las Pantallas de Filas.

Las actividades realizadas: Medidas de seguridad sobre Billetes falsos, derechos de los consumidores, Reclamos de primera y segunda Instancia, educación sobre Créditos Productivos, Negocio Piramidal, Tipos de Ahorro e Intermediación Financiera Complementaria.

b) Educación financiera - informativa

Los medios utilizados para la difusión de los programas de Educación Financiera Informativo han sido mediante folletería, Jingles Radiales, Pantalla de Fila y Página web.

Las actividades realizadas: Consejos para cuidar su Información Financiera en Medios Tecnológicos, Derechos y obligaciones de los Productos y Servicios de Ahorro y DPF, Manejo de la Página Web, Manejo de la Tarjeta de Débito, Que es el Sistema Financiero, Rol de la Autoridad del Sistema Financiero.

2.5.- Ámbito Social

2.5.1.- Prácticas Laborales

Oportunidades de inserción laboral

La Cooperativa contribuyendo al desarrollo de la comunidad dio oprotunidad a 116 personas a la inserción laboral en puestos de cajeros y ejecutivos de negocio, entre otros cargos.

Dentro del marco de convenio de cooperación interinstitucional entre la Cooperativa y universidades bajo la modalidad de pasantía, logra fortalecer los vínculos que tiene Jesús Nazareno a nivel nacional. En la gestión 2016 se tuvo prácticas laborales de 4 pasantes; en las Unidades de Recursos Humanos y de Negocio de Santa Cruz, en la Agencia de Camiri y Cochabamba.

Capacitación y desarrollo

Promover el desarrollo de nuestros colaboradores es fundamental para la institución, por ese motivo dando cumplimiento a nuestro Plan Anual de Capacitación se dictaron 451 capacitaciones con el fin de entrenar, reforzar y desarrollar las habilidades de nuestro equipo profesional y la eficiencia del servicio de nuestra institución. En promedio los colaboradores recibieron 30 horas de capacitación.

Los procesos de formación continua, actualización y entrenamiento constante se constituyen en un componente clave para la gestión de Recursos Humanos de la Cooperativa. En la gestión 2016, se impartieron 22.552 horas de capacitación en entrenamiento impartido por un equipo comprometido de colaboradores internos de la Cooperativa.

Dichas capacitaciones coadyuvan a alcanzar adecuados niveles de productividad, actuación ética, compromiso con la Cooperativa y refuerzan el trazo humano y cálido que nos distingue.

De igual forma, mediante el Plan de Carrera profesional hemos logrado que 75 de nuestros colaboradores obtengan la oportunidad de asumir mayores responsabilidades en los equipos de trabajo de la Cooperativa.

Evaluación de Desempeño

El actual modelo de evaluación de desempeño equilibra metas y competencias, con una ponderación de metas del 40%, competencias corporativas 25% y competencias específicas del cargo 35%. Las competencias corporativas, comunes a todos los cargos evaluados en la gestión 2016 fueron modificadas acorde a la nueva carta de identidad de la Cooperativa definidas en 5 competencias: a) Compromiso, b) Integridad, c) Responsabilidad, Innovación y Creatividad y d) Responsabilidad Social. En consecuencia, nuestra Cooperativa realiza una evaluación de desempeño en la que se miden fortalezas y oportunidad de mejora de los colaboradores y como resultado de la evaluación, se diseña un plan de desarrollo personal con medidas y acciones concretas. 83% de los colaboradores de la Cooperativa fueron evaluados en la gestión.

Estudio de Clima Laboral

El objetivo del estudio era conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores de la Cooperativa respecto a distintos aspectos que hacen a su relacionamiento y satisfacción en su entorno de trabajo. Siendo sus objetivos específico:

- a. Definir los aspectos de mayor influencia para valoración y construcción de un ambiente de trabajo satisfactorio desde las perspectivas del personal.
- b. Establecer el nivel de satisfacción con los ambientes físicos de trabajo de la organización.
- c. Establecer el nivel de satisfacción de los colaboradores, contemplando las siguientes variables: Liderazgo institucional, autonomía de funciones, nivel de cohesión organizacional, trabajo bajo presión, apoyo en el trabajo, reconocimiento y remuneración, equidad e innovación.

Los resultados del estudio tuvieron un grado de satisfacción del 76%; con la participación de 316 colaboradores en la encuesta. Obteniendo mayor calificación: Comunicación, liderazgo, identidad, autonomía, apoyo, cohesión y condiciones laborales; en menor proporción presión, reconocimiento, innovación y remuneración. Se elaboró un plan de mejora.

La Gerencia General mediante una presentación socializo al personal los resultados del estudio, su objetivo fue de retroalimentación. Conto con el apoyo del Consultor Externo a cargo del estudio.

2.5.2.- Comunidad

Implementamos un Programa Integral de Responsabilidad Social que refleja nuestro firme compromiso con el desarrollo sostenible y fomentamos una cultura organizacional basada en la solidaridad, reflejando la esencia de nuestra institución.

Centro Médico

En la gestión 2016, nuestra Cooperativa continúa prestando servicios de atención médica, en la gestión 2016, brindamos asistencia médica a 8.579 personas con un crecimiento anual del 25% de consultas respecto a la gestión pasada.

Aportes a la Comunidad

Contribuir al desarrollo de la sociedad y comunidad es uno de los principales retos de la Cooperativa, manteniendo el aporte voluntario a proyectos sociales de reconocido prestigio.

1. **Fundación Davosan:** La Fundación Damas Voluntarias de Santa Cruz dedicada a la asistencia social con carácter humanitario, busca contribuciones de instituciones para poder cumplir su objetivo. Nuestra Cooperativa apoya la asistencia social brindada por DAVOSAN, aportando económicamente con 12 cuotas mensuales para la prestación de servicios médicos a grupos vulnerables de la sociedad
2. **Fundación Cerniquem:** La fundación dedicada a la asistencia a las personas quemadas, busca contribuciones de instituciones para poder cumplir su misión. Nuestra Cooperativa apoya la asistencia social brindada por CERNIQUEM, aportando económicamente con 12 cuotas mensuales para la prestación de servicios médicos a niños de escasos recursos.
3. **Donación de Papel Reciclado Afanic:** La Cooperativa desde la gestión 2015 hace entrega de papel en desuso a la Fundación Amigos y Familiares de Niños con Cáncer. En esta gestión fueron 51 bolsas (de 35 kilos cada una) de papel. Con la venta pueden comprar algunos medicamentos para los niños con Cáncer del Oncológico.
4. **Auspicio Asilo de Anciano:** La Cooperativa fue auspiciadora para la emisión de la Revista por sus Bodas de Oro del “Hogar Santa Cruz”, hogar que acoge a los ancianos desamparados de Santa Cruz.
5. **Auspicio Cultural:** La Cooperativo contribuyó con aporte económico destinado a cubrir gastos en la realización de la Revista Galería de Arte Heberth Román en su apertura oficial de la galería, dando lugar a un espacio para que los artistas puedan exponer sus obras de arte

2.5.3.- Estudio Satisfacción Al Cliente

El objetivo del estudio era conocer la Calidad de Servicio al Cliente, Valoración de los Productos y Servicios, Imagen en el Entorno y Reputación Financiera. Conocer en concreto que aspectos inciden en la generación de satisfacción y lealtad de los socios para de esta manera plantear acciones concretas dirigidas a fortalecer el vínculo positivo de estas variables. Sus objetivos específicos:

- a. Medir en forma sistemática, la calidad de atención brindada por los colaboradores.
- b. Medir el nivel de satisfacción global de los socios respecto al desempeño de los servicios financieros.
- c. Determinar el estado de la imagen real proyectada por la Cooperativa entre sus socios.
- d. Identificar las expectativas y demandas de los socios para con los servicios financieros de la CJN.
- e. Identificar los drivers que detonarían la lealtad de los socios con la Cooperativa.

Los resultados del estudio tuvieron un grado de satisfacción del 86%; con la participación de 700 socios mediante Encuesta Cara a Cara en oficinas de Santa Cruz (Agencia Central, La Ramada, Mercado Mutualista, 24 de Septiembre, Plaza, Pampa de la Isla, Sucre), Sucursal Cobija y oficinas en Cochabamba (Central Cochabamba, Quillacollo, La Cancha). La calificación casi homogénea en las 4 variables. Se elaboró una Plan de Mejora enfocado a la Atención al Cliente.

Socialización de los resultados del estudio: La Gerencia General mediante una presentación dio a conocer al personal sobre los resultados del estudio, su objetivo fue de retroalimentación. Conto con el apoyo del Consultor Externo a cargo del estudio.

Como Plan de mejora se realizaron: Capacitación “Excelencia de Atención al Cliente”

Con el propósito de reforzar la atención al cliente, la Cooperativa contrato los servicios externos para la capacitar a los Cajeros, Ejecutivo de Cuenta, Ejecutivos de Negocio, Jefes Operativo y Recursos Humanos. Impartiéndose 7 capacitaciones, alcanzando a 175 colaboradores.

Norma Protocolo de Atención al Cliente

Se elaboró e implemento la Norma Protocolo de Atención al Cliente, cuyo objetivo fue el de exponer los conceptos técnicos y prácticos que se deben aplicar para la atención correcta al cliente de la Cooperativa.

Socialización de Norma Protocolo Atención al Cliente

Para fortalecer su implementación y comprensión, la norma fue socializada mediante una empresa externa. Impartiéndose 6 capacitaciones, también por video conferencia a las oficinas de Camiri, Riberalta, Cobija y Cochabamba, con un alcance de 278 colaboradores.

Control y Seguimiento Norma Protocolo de Atención al Cliente

Para lograr su objetivo se implemento un monitoreo de cumplimiento tanto de las llamadas telefónicas como de la atención en oficinas hasta que el personal las adopte como parte de su diario vivir. Mediante llamadas telefónicas y visitas a las unidades de negocios, además de la retroalimentación para lograr los objetivos trazados.

Capacitación de Productos y Servicios de la Cooperativa

Para fortalecer el dominio de los servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa, fue capacitar al personal de caja, plataforma y crédito sobre los servicios financieros.

2.5.4.- Inclusión Financiera

La Cooperativa profundiza la inclusión financiera enmarcado en el giro de negocios actual. Esta inclusión está orientada por las siguientes directrices:

1. Mantener presencia en áreas rurales mediante la prestación de servicios de calidad en las localidades rurales donde la Cooperativa tiene presencia.
2. Inclusión financiera de población que tiene acceso limitado a servicios financieros, focalizando los esfuerzos en los socios de la tercera edad de la Cooperativa

En relación a la cartera de áreas rurales, existe una tendencia positiva de crecimiento de la cartera colocada fundamentalmente en las Agencias de Mairana, Roboré y Arroyo Concepción. En dichos PAF's se otorga una cartera de créditos destinada al financiamiento de agricultura y ganadería respaldada con garantías personales y documentos en custodia.

Entre los asociados se cuenta con personas de la tercera edad, mayores de 60 años de acuerdo a lo establecido por la ley 363. En este marco en cumplimiento de la ley no sólo brinda una atención preferencial en tiempo de atención, trato con calidad, calidez y atención personalizada, sino que la Cooperativa atiende a este segmento con los productos crediticios en la Cooperativa, promoviendo la inclusión financiera a este segmento desatendido por otras entidades financieras.

2.5.5.- Gestión de Reclamos

La gestión de reclamos y los procesos relacionados con la optimización de procesos muestran una mejora significativa. Los tiempos de respuesta establecidos por ASFI, se traduce en una disminución significativa del número de reclamos registrado en la red.

En la gestión 2016 se disminuye en 29% la atención de reclamos y se capacita sistemáticamente al personal de Front-Office en la resolución de reclamos. Las principales causas de reclamos figuran los problemas de dispensación de dinero en ATM's y consumos no reconocidos. A raíz de la identificación clara del problema, la Cooperativa invertirá en la implementación deswitch para administración de cajeros automáticos de nuestra institución y la emisión de nuevas tarjetas de débito.

2.6.- Dimensión Ambiental

El objetivo fue Implementar actividades que favorezcan la recuperación y conservación del medio ambiente, mejorando la calidad de vida humana compatible con el bienestar de la naturaleza.

Se han desarrollado numerosas actividades con el compromiso de nuestros colaboradores, quienes además de apoyar los programas, lograron en la mayor parte de las actividades el involucramiento de la comunidad, generando de esta forma mayores resultados y sostenibilidad en las acciones realizadas.

2.6.1.- Sensibilización

Mensajes Proteger el Medio Ambiente es Nuestro Compromiso

Como medidas de prevención sobre cuidado de medio ambiente, se diseñaron plantillas con mensajes de concienciación sobre el ahorro de papel, de agua, energía eléctrica, de reciclaje, clasificación de residuos entre otros. Enviados periódicamente mediante correo masivo a todos los colaboradores de la cooperativa.

Videos Proteger el Medio Ambiente es Nuestro Compromiso

Como medidas de prevención sobre cuidado de medio ambiente, se diseñaron videos con mensajes de concienciación sobre el ahorro de papel, de agua y energía eléctrica. Los videos fueron colocados en las pantallas de filas con un alcance mayor a los socios, clientes y demás personas que asisten a la Cooperativa.

Señaléticas Proteger el Medio Ambiente es Nuestro Compromiso

Se colocaron señaléticas en los baños de las oficinas de la Cooperativa con el texto "Proteger el Medio Ambiente es nuestro Compromiso" exclusivamente en los recursos utilizados en este ambiente, ahorro de papel, agua y energía eléctrica.

Firma digital y fondos de pantallas

La firma digital en correos electrónicos contiene mensaje de cuidado de medio ambiente así como los fondos de pantallas.

2.6.2.- Mantener el Proyecto De Ahorro De Papel Convencional

El proyecto se concentra en promover la reutilización y optimización de las unidades de papel durante el trabajo cotidiano de la Cooperativa, donde el consumo es significativo y es un espacio potencial de ahorro y cambio cultural con relación al uso de papel de escritorio y conservación del medio ambiente.

Con el apoyo del equipo VolunSoy se identificó la situación actual del consumo de papel convencional en la cooperativa. Se definieron las medidas a tomar para la reducción de las unidades de papel. Las acciones fueron la impresión de hoja en el anverso y reverso, minimizar el uso de papel oficio, documentos en su versión electrónicas, eliminaron de algunos formularios y reportes, automatización de varios procesos, reducción del tamaño de letra, cambio de tipo de letra, uso de posit con hojas recicladas, y se intenta influir en nuestros stakeholders transmitiendo esta cultura responsable en el uso del papel, entre otras actividades.

En la gestión 2016 se amplió nuestra red de puntos de atención financiera de 80 a 97. Por tanto, la relación entre el consumo de papel y los puntos de atención financiera totales de la Cooperativa muestra una disminución sostenida en el consumo de papel por PAF.

2.6.3.- Mantener el Proyecto De Ahorro De Energía Eléctrica

El proyecto se basa en promover el ahorro en el consumo de energía eléctrica durante la jornada laboral de la Cooperativa, donde el consumo es significativo y es foco potencial de ahorro y sensibilización de cuanto más energía se consume, mayores son los daños al medio ambiente.

En relación al consumo energético se ha realizado actividades destinada a concientizar a los colaboradores en el uso eficiente de la energía no sólo mientras se encuentren en nuestras instalaciones sino además en su vida particular. Estas medidas permitieron una reducción aproximada del 12,4% del consumo de energía per cápita de la gestión 2016 respecto a la gestión 2015

2.6.4.- Mantener el Proyecto de Reciclaje de Residuos Electrónicos

Esta actividad tiene como objetivo el reciclaje de residuos electrónicos contribuyendo, de esta manera, a preservar el medio ambiente, evitando que estos desechos puedan llegar a los vertederos públicos municipales contaminando las aguas subterráneas.

Se mantiene el convenio con la Empresa Boliviana de Reciclaje Electrónico S.R.L. (BOLREC). La empresa nace como proyecto de RSE de COACOM hacia el medio ambiente y la sociedad.

La cantidad de residuos entregados a la empresa depende de la obsolescencia de los equipos en la cooperativa, el uso de estos y las necesidades de cambio de tecnología para brindar un servicio más eficiente a los clientes y socios de la Cooperativa. En ese marco las entregas realizadas a BOLREC SRL en las últimas gestiones son las siguientes: 2014 30.4 kg, 2015 34.8 kg y 2016 69.4 kg

Así mismo se mantiene convenio con la Empresa EMACRUZ para que nos presten el Servicio Especial de Recolección y Transporte de Residuos Patológicos Clase "A" del CENTRO MEDICO. Dichos residuos serán recolectados, transportados y dispuestos en la Fosa de Seguridad Patológica y así evitar daños a la salud y al medio ambiente.

2.6.5.- Plan de Forestación "Sembrando Mi Herencia"

La Cooperativa consciente de que uno de los recursos más requerido para el desarrollo de nuestra actividad es el papel, extraído de la madera, decide poner en marcha el plan de forestación devolviendo de alguna manera al medio ambiente el equilibrio y bienestar que, en parte, ayudamos a deteriorar.

Plan de Forestación Sembrando mi Herencia” - Santa Cruz

Para definir el área de forestación se coordinó con Parques y Jardines de la Alcaldía Municipal de Santa Cruz, así como también la especie de plantas requeridas para el lugar.

La actividad se realizó en época recomendada para sembrar (Diciembre), la Radial 10 entre 4º y 5º anillo fue el lugar definido por Parques y Jardines de la Alcaldía, llegando a sembrar 100 plantines entre Jacaranda, Tajibo y Tipa; con sus respectivos protectores de madera. Integrantes del Equipo VolunSoy, personal de la Agencia Andrés Ibáñez y Agencia Sur, oficinas de influencia de la zona, llevaron a cabo la forestación con el asesoramiento del personal de Parques y Jardines de la Alcaldía; Antes de la forestación el personal participante recibió capacitación para poder sembrar los plantines de forma adecuada.

En esta ocasión se repartieron bolsas ecológicas promoviendo NO USAR bolsa plástica, por ser foco potencial de contaminación.

Plan de Forestación Sembrando mi Herencia” - Camiri

La Cooperativa mediante la Agencia Camiri hizo posible la ejecución del Proyecto del Gobierno Autónomo Municipal Camiri “Reforestación de Cerco Vivo Ecológico con Especies Nativas de Múltiple Propósito”.

El evento se realizó en el Barrio Municipal Zona Sur, Iturrealde, sembrando 100 plantines de Cuchis, personal de la Agencia Camiri juntos con funcionarios de la Alcaldía hicieron la reforestación así como también participaron directivos de la Organización Territorial de Base (OTB). Para proceder con la forestación de forma adecuada, el personal participante recibió una capacitación.

3. RESULTADOS DE IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE

La Cooperativa adopta un enfoque social para el cumplimiento de objetivos y políticas de RSE enmarcado en las metas definidas que es transversal al giro de negocio de la Cooperativa:

1. Retención y fidelización de clientes
2. Incrementar número de PAF's
3. Incrementar o rediseñar servicios financieros
4. Optimizar procesos crediticios
5. Optimizar los mecanismos de resolución de quejas
6. Capacitación periódica a los colaboradores
7. Mejora en la calidad de atención al cliente
8. Fomentar cultura orientada al cliente
9. Optimizar un buen ambiente de trabajo
10. Promover la conciencia de cuidado medioambiente entre el personal

A través del Gobierno Corporativo Jesús Nazareno construye la “Cultura Organizacional” con un enfoque de compromiso social.

El modelo de gestión de la Cooperativa consolida las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE RSE

La forma en que la Cooperativa ha encarado la gestión de RSE en la estructura organizacional ha sido primeramente el compromiso asumido por el gobierno corporativo, la definición de las funciones del responsable de RSE y posterior designación; establecer el marco normativo; en las cuales esencialmente intervienen la Unidad de Negocios, Administración y Recursos Humanos, finalmente el involucramiento de todo los colaboradores a través de la capacitación impartida sobre RSE y Educación Financiera, sensibilizando e involucrando, la responsabilidad que la institución tiene ante la sociedad, además de los programas y/o planes a desarrollar.

Dentro del Plan Estratégico Institucional se instituyó:

1. Nueva cultura Organizacional
2. Valores Corporativos
3. Objetivos Institucionales
4. Política de RSE
5. Estrategia social

5. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

La Cooperativa cumple con la regulación boliviana definida en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial aprobada por ASFI. Cumplimos los objetivos trazados de RSE, tomando en cuenta que se tiene un programa de RSE alineado al Plan Estratégico Institucional, se cuenta con objetivos sociales estratégicos, la relación con los clientes es personalizada, se tiene estudios para medir la satisfacción del cliente y la gestión está orientada hacia la mejora continua.

En la gestión 2016, la Cooperativa desarrolla acciones clave en la dimensión económica, social y medioambiental que se resumen a continuación:

DIMENSIÓN	GRUPOS DE INTERÉS	ACCIONES CLAVE
ECONÓMICA	Socios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crédito Productivo ▪ Inclusión Financiera
MEDIO AMBIENTAL	Colaboradores y sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ahorro energético ▪ Ahorro de papel ▪ Residuos electrónicos ▪ Iniciativas de reforestación ▪ Medición de consumo de energía eléctrica y papel
SOCIAL	Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comportamiento ético y transparente sobre la base de principios y valores socialmente aceptados ▪ Capacitación permanente del personal ▪ Fomento de una cultura de atención al cliente y socios ▪ Concientización para preservación y cuidado del medioambiente ▪ Voluntariado corporativo para ahorro de papel, ahorro energético y proyectos sociales
SOCIAL	Clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestación de servicios financieros de calidad, innovadores y conveniente ▪ Atención con calidad y calidez de los socios y consumidores financieros ▪ Educación Financiera

SOCIAL	Comunidad y sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Educación financiera ▪ Apoyo a acciones filantrópicas en el área de salud ▪ Acción social
SOCIAL	Socios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentar la capacidad de servicio en beneficio de sus socios ▪ Distribución de excedentes a socios ▪ Fortalecer canales de rendición de cuentas

La Cooperativa promueve la adopción de un comportamiento ético y transparente de todos los colaboradores, como fundamento indispensable para la prestación de servicios financieros sostenibles y la implementación de un Programa Integral de Responsabilidad Social Empresarial.

En la prestación de servicios financieros la institución continuará la atención con calidad, enmarcados en la estrategia de crecimiento y sana práctica.

La gestión de recursos humanos ha definido políticas, sistemas de evaluación de desempeño y programas de capacitación, desarrollo y con resultados satisfactorios en clima laboral. La Cooperativa se encuentra comprometida en generar las condiciones laborales y de empleo dirigidas a contribuir al bienestar y calidad de vida de los colaboradores y buscando guardar un equilibrio de la diversidad y equidad de género.

En la dimensión medioambiental la Cooperativa continúa impulsando actividades entre los colaboradores para la preservación y cuidado del medio ambiente. Mantendremos implementando un programa medioambiental dirigido a consolidar el ahorro energético, mantener el proyecto de ahorro de papel convencional y gestión responsable de Residuos Electrónicos y continuar la concientización medioambiental.

La Subgerencia de Recursos Humanos es la unidad encargada de la coordinación e implementación del Programa de Responsabilidad Social. De manera estratégica, se constituye una red de voluntarios denominados VolunSoy, conformado por un integrante de cada equipo de trabajo con el objetivo de impulsar en cada equipo la sensibilización sobre la conservación y preservación del medio ambiente.

Como sistema de información, contamos con un Programa Anual de RSE que permite realizar el seguimiento de su ejecución. Así mismo, se desarrollaron fichas de información integradas para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad; sin embargo, ambos sistemas se encuentran en proceso de fortalecimiento para reportar indicadores robustos para la gestión integral de nuestro Programa.

Se impulsa una mayor adopción de herramientas especializadas de Responsabilidad Social Empresarial. En consecuencia, la Cooperativa invierte en la elaboración de la Primera Memoria de Sostenibilidad, en referencia a la Metodología GRI, para informar de manera transparente los resultados de sostenibilidad.

Así mismo los resultados de la calificación de desempeño en la gestión 2016 mejoraron en relación a la gestión 2015, es una muestra de nuestro compromiso social. En la gestión 2016, la Calificadora AESA RATINGS otorga una calificación de 6.4, situándonos en el Nivel de R3+. La calificación obtenida "R3+" implica una valoración externa "CJN mantiene un buen compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados".

En conclusión, nuestra Cooperativa mantiene su compromiso de generar impactos positivos en los grupos de interés y en el medioambiente de las comunidades, donde la Cooperativa tiene presencia. Atendiendo al llamado de la esencia social de nuestra institución y alineados a las nuevas disposiciones legales que rigen nuestro accionar, se definen

políticas y se implementan acciones de Responsabilidad Social, con el compromiso de contribuir al bienestar de la sociedad presente y futura, constituyéndonos en un agente que apoye e incentive el Desarrollo Sostenible, que mínimamente respondan a las exigencias normativas y generen impactos positivos en los grupos de interés priorizados anualmente y en el medio ambiente.

Junio de 2017