

ANEXO 1

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno Ltda. incorporó la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) al Plan Estratégico Institucional (PEI) y sus lineamientos al modelo de gestión de la entidad, estableciendo un trabajo coordinado entre las unidades, dándole a cada una de ellas el soporte necesario para que su aplicación, se constituya en valor agregado en las operaciones que realicen, generando impacto en el público de interés.

Dentro del direccionamiento estratégico y de gobierno corporativo del PEI quinquenal la cooperativa define como objetivo, alcanzar un nivel de desempeño donde las acciones estén orientadas al cumplimiento de nuestra "razón de ser", generando un impacto favorable tanto en lo económico, social y medio ambiental, no sólo para los socios, sino para la comunidad en su conjunto bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad.

Pretende lograr:

1. Identificar nuevas oportunidades de negocios
2. Mejores relaciones con los grupos de interés
3. Preservar el medio ambiente
4. Mejorar el rendimiento económico
5. Mejor imagen

La cooperativa también actualizó la Política de Responsabilidad Social Empresarial y el Plan

Estratégico de RSE, contemplando los lineamientos a seguir en la gestión de RSE en la cooperativa, en observancia a la Ley de Servicios Financieros y normativa ASFI.

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

De acuerdo a lo contemplado en el Plan Estratégico de la Institución, Política y Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, se dio cumplimiento a los objetivos fijados para la gestión 2015 llevándose a cabo las nuevas actividades inclusivas como parte del compromiso con la sociedad y recuperación y conservación del medio ambiente.

La Cooperativa Jesús Nazareno incorporó a sus estrategias la gestión de Responsabilidad Social Empresarial como parte de sus valores y como una ventaja competitiva

La estrategia social de largo plazo, pretende constituirse en líneas estables para intervenir en los ámbitos de: Compromiso con la Sociedad, apoyo integral a la comunidad y medio ambiente, según la orientación general de PEI y normativa vigente.

A través del Gobierno Corporativo Jesús Nazareno instituye una nueva "Cultura Organizacional" donde incorpora un enfoque de compromiso con su RSE.

El modelo de gestión de la Cooperativa consolida

las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

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

La implementación de la gestión de RSE en la cooperativa tiene como resultado un grado de cumplimiento satisfactorio de acuerdo a lo descrito a continuación:

3.1.- El Rol del Gobierno Corporativo

Promovió en todos los niveles de la cooperativa la conciencia y alineamiento a ser una cooperativa más responsable y sostenible, no solo por nuestros socios, sino para la comunidad en su conjunto, bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad.

3.2.- Política de Responsabilidad Social Empresarial

La política de RSE contempla:

- a) Respeto a las leyes y normas
- b) Comportamiento ético y transparente
- c) Educación financiera
- d) Inclusión financiera
- e) Bienestar de los colaboradores
- f) Cuidado del medio ambiente
- g) Rendición de cuenta

3.3.- Ámbito económico

3.3.1.- Evolución Cartera de Crédito

La cartera de créditos como el mayor activo productivo de la cooperativa, al 31.12.2015 presenta un saldo de \$us. 168.6 millones, distribuidos en 22.456 operaciones, con un saldo promedio por crédito de \$us. 7.507.- con una tasa de interés promedio ponderado de 14.8%. Se observa una tasa de crecimiento de 6,21% respecto al 2014 y en los últimos cinco años ha experimentado una expansión de un 70%. El índice de mora al 31.12.2015 es de 1,94%, el más bajo registrado en los últimos 10 años. La distribución de la cartera bruta al 31.12.2015, se observa con una adecuada diversificación en cuanto a los tipos de créditos, donde una mayor participación de los créditos de consumo, microcrédito y Pyme en conjunto es consistente con el mercado objetivo de la Cooperativa, beneficiando de esta manera a nuestros asociados y a la comunidad en su conjunto.

3.3.2.- Puntos de acceso

Para brindar mayor cobertura y comodidad a nuestros socios y clientes, se reubicaron algunas

de nuestras oficinas, como ser: Agencia Villa 1ro. de Mayo, Mairana y Quillacollo.

3.3.3.- Educación Financiera

Como parte del programa de educación financiera la cooperativa para mayor impacto articuló en los diferentes sectores de la comunidad.

a) Educación financiera educativa

- I. Agencia Ramada “Crédito Capital y Operación”, el taller fue impartido por el Gerente de Agencia, utilizando folletería como material de apoyo, y se atendieron consultas por parte de los participantes.
- II. Agencia Mercado Mutualista “Requisitos para Solicitar un Crédito”, la Gerente de Agencia se encargo de liderar el taller, se entrego folletería como material de apoyo y también se atendieron las consultas realizadas por los diferentes participantes.
- III. Universidad Gabriel René Moreno “Buros de Información Crediticia y Modalidades de Ahorro”, la disertación fue impartida por Supervisores de Crédito en la Facultada de Ingeniería Financiera y contó con la participación de 300 estudiantes. Al finalizar la presentación, se les entrego souvenirs de la cooperativa y hubo una activa participación por parte de los asistentes.

b) Educación financiera informativa

- I. Concepto del Sistema Financiero, rol que desempeña ASFI y Ley 393, se distribuyo Folletería, se realizaron Cuñas Radiales, se incluyó en la página web corporativa información financiera y se colocaron plantillas relacionadas en las Pantallas de Tasas.
- II. Derechos y Obligaciones del Socio y Usuario al momento de Aperturar un DPF o CAH, se distribuyó folletería, se incluyó en la página web corporativa información relacionada al tema y se pusieron Plantillas con información relacionada en las Pantallas de Tasas.
- III. Aprendamos más de la Tarjeta de Débito en los ATM y las Medidas de Seguridad, se distribuyó folletería, se incluyó en la Página Web corporativa información relacionada al tema y se colocaron plantillas relacionadas en las Pantallas de Tasas.
- IV. Mecanismo de Reclamo en 1ª y 2ª Instancia, se

distribuyó Folletería, se realizaron Cuñas Radiales, se incluyó en la Página Web corporativa información relacionada al tema y se colocaron plantillas relacionadas en las Pantallas de Tasas.

Toda la folletería se entregó a las Agencias Urbanas, Provinciales y Sucursales y los jingles fueron difundidos en las radios a nivel nacional.

3.3.4.- Inclusión Financiera Programa Formación para el Ahorro

El programa tuvo como objetivo llegar a comunidades rurales donde no existen entidades financieras, fomentar el ahorro para emprendimientos productivos que mejoren la calidad de vida de las personas.

Objetivo específico: Lineamientos sobre el ahorro familiar, la importancia del historial crediticio y como mantener un buen perfil dentro del sistema financiero:

Evento 1:

- a) Formas de ahorro
- b) Motivos para ahorrar
- c) Cuándo sacar un financiamiento

Evento 2:

- a) Cómo afecta el historial de una persona a la hora del financiamiento
- b) Cuáles son las características de los reportes de los clientes
- c) Cómo mantener un buen perfil dentro del sistema financiero

Lugar

Universidad Autónoma Gabriel René Moreno, facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Financiera - 1er. Feria Universitaria del Crédito, organizada por la carrera de Ingeniería Financiera.

3.4.- Ámbito Social

3.4.1.- Contrataciones de colaboradores

En la gestión 2015 la cooperativa dio oportunidad a 132 personas, gestionando la inserción laboral en puestos de cajeros y ejecutivos de negocio, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la comunidad.

3.4.2.- Capacitación

La cooperativa de acuerdo al diagnóstico de capacitación, evaluación de desempeño,

desarrollo y exigencias de los órganos reguladores, elaboró el Plan Anual de Capacitación (PAC) para la gestión 2015, logrando impartir un total de 523 capacitaciones, mismas que traducidas en horas ascienden a 23.872, llegando a 426 colaboradores de todos los niveles de la entidad; cumpliendo con uno de sus objetivos estratégicos y sociales.

3.4.3.- Plan de Carrera profesional

La cooperativa como parte de sus objetivos de impulsar un plan de carrera profesional, donde los colaboradores tengan oportunidades de desarrollo, tuvo un significativo aporte, logrando promover a 50 colaboradores. Este plan se realizó mediante convocatorias a todos los colaboradores.

3.4.4.- Interacción social

Pasantías

Dentro del intercambio con las partes interesadas la cooperativa en la presente gestión llevo a cabo actividades bajo la modalidad de pasantía, logrando fortalecer los vínculos que tiene Jesús Nazareno a nivel nacional e internacional.

Convenio de cooperación entre universidades

La Cooperativa, en su más amplio sentido de responsabilidad social, ofrece a los estudiantes y egresados de las universidades bolivianas, la posibilidad de trabajo, en las modalidades de pasantía o inserción laboral.

En la gestión 2015 la cooperativa bajo la modalidad de pasantía dio oportunidad a 8 estudiantes universitarios. En agencias de Santa Cruz 5, en la Agencia Camiri 2 y en la Sucursal Cobija 1, apoyando así en el campo académico-científico y laboral.

Colaboradores de Jesús Nazareno en COOPEUCH

La cooperativa con el propósito de fortalecer los conocimientos de sus colaboradores envió a 4 colaboradores a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universitaria de Chile, bajo la modalidad de aprendizaje denominado "Conociendo la Fábrica de Crédito Coopeuch"

En este importante evento participaron 4 colaboradores: El Gerente y Subgerente de la Unidad de Riesgo, el Gerente de Negocio y 1 Analista Programador de la Unidad de Medios.

Colaboradores de Caja Mexicana Popular en Jesús Nazareno

La cooperativa llevó a cabo una pasantía para personeros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Caja Mexicana Popular" cuyo objetivo era buscar información básica respecto al modelo operativo de crédito y cobranzas que aplica la Jesús Nazareno.

En esta jornada intervinieron las Unidades de Negocio, Riesgo, Medios y Recursos Humanos, también se contó con la participación de la Agencia Montero donde verificaron la dinámica de funcionamiento de la agencia y también realizaron visitas de campo.

Donaciones

La cooperativa como parte de apoyo a la comunidad, realizó aportes económicos para cubrir diversas necesidades en las organizaciones de Fusindo, Davosan y Serniquem.

Visita Aldea de Niños Padre Alfredo

Se realizó un importante evento con los jóvenes (damas y varones) de la aldea. El equipo de VolunSoy de la Cooperativa, preparó un almuerzo, realizó actividades deportivas y de recreación con la participación activa de los jóvenes del hogar en todas las actividades, entregándose premios a los ganadores. Finalmente se realizó una donación de abarrotes a la Aldea.

Reconocimientos

En la gestión 2015, la cooperativa recibió reconocimiento por parte de Fusindo y Davosan.

3.5.- Dimensión Ambiental Recuperación y conservación del medio ambiente

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.

3.5.1.- Proyecto 1: "Ahorro de papel convencional"

El proyecto se concentró en promover la reutilización y optimización de las unidades de papel durante el trabajo cotidiano de la Cooperativa Jesús Nazareno, donde el consumo es significativo, convirtiéndose en un aspecto potencial de ahorro y cambio cultural con

relación al uso de papel de escritorio y conservación del medio ambiente.

El proyecto contemplo 8 fases:

Fase 1: Se consolidó un equipo representativo de los colaboradores de la cooperativa para la sostenibilidad del proyecto, siendo conformado por una persona de cada unidad y agencia. Al equipo se lo denominó "VolunSoy", quienes recibieron capacitación, con el objetivo de promover el cuidado del medio ambiente en su equipo de trabajo.

Fase 2: Se identificó la situación actual del consumo de papel convencional en la cooperativa.

Fase 3: Se definieron las medidas a tomar para la reducción de las unidades de papel.

Fase 4: Se capacitó a los colaboradores sobre la preservación y cuidado del medio ambiente.

Fase 5: Se recicló el papel convencional y se donó a la Fundación AFANIC de acuerdo a convenio con Kimberly-Clark Bolivia para evitar la tala de árboles.

Fase 6: Se realizaron campañas continuas con mensajes sobre el cuidado del medio ambiente, además de colocación de carteles en lugares estratégicos sobre el cuidado del medio ambiente.

Fase 7: Se realizó un evento de concientización a los Jóvenes de la Aldea de Niños Padre Alfredo sobre la preservación y cuidado del medio ambiente, con la participación del equipo de VolunSoy.

Fase 8: Como fase final se evaluó el desarrollo y el impacto del proyecto en el uso de recursos y el cambio de hábitos del personal. Se logró en los colaboradores un cambio de actitud en el cuidado y respeto hacia el cuidado del medio ambiente, hubo participación activa de los colaboradores y se denota nuevos hábitos en la reutilización de papel y ahorro de energía eléctrica.

3.5.2.- Proyecto 2: "Ahorro de Energía Eléctrica"

El proyecto se basó 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, considerando que cuanto más energía se consume, mayores son los daños al medio ambiente.

3.5.3.- Reciclaje de Residuos Electrónicos

Esta actividad tuvo 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 realizó un 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.

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

Se hicieron importantes entregas de residuos tanto electrónicos como patológicos clase A.

3.5.4.- Sensibilización

Como parte de la Política de RSE de impulsar actividades para la preservación y cuidado del medio ambiente, se impartieron capacitaciones a los colaboradores para reforzar y promover la concientización al interior de Jesús Nazareno.

Se llegaron a impartir 20 capacitaciones sobre Responsabilidad Social Empresarial y 24 de Preservación y Cuidado del Medio Ambiente.

También dentro de los proyectos de preservación y cuidado del medio ambiente se han realizados campañas informativas de buenas prácticas dirigidos a todo los colaboradores para el ahorro, reciclaje de unidades de papel y disminución del consumo de energía eléctrica.

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 del

directorio y la alta gerencia, 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:

- a) Nueva cultura Organizacional
- b) Valores Corporativos
- c) Objetivos Institucionales
- d) Política de RSE
- e) Estrategia social

5. EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

Consideramos que la cooperativa ha cumplido 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 han iniciado estudios para medir la satisfacción del cliente y la gestión esta orientada hacia la mejora continua.

La gestión de recursos humanos ha definido políticas, sistemas de evaluación de desempeño y programas de capacitación con resultados satisfactorios en el clima laboral.

En la parte medioambiental se cuenta con programas de voluntariado institucional orientados a desarrollar acciones de sensibilización y resultados palpables en el consumo energético y de papel.

AESA Ratings asigna la calificación R3 considerando que la cooperativa demuestra un BUEN COMPROMISO social traducidos en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados; no obstante, se estima en lo futuro alcanzar una calificación mayor en la gestión de RSE.