

1 JUL '22 3:27PM



La Paz, 29 de Junio del 2022  
CITE: GG-104-06-2022

Señor  
Lic. Yujra Segales Juan Reynaldo  
Director General Ejecutivo  
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero  
Presente.-

Ref.: ENVÍO DE INFORMACION PERIODICA

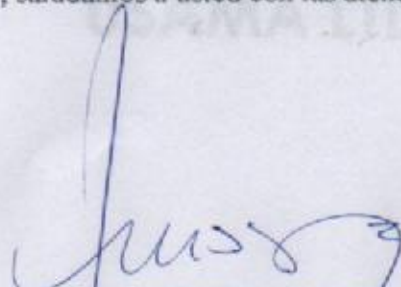
De mi consideración:

En cumplimiento al Título II, Libro 5º, Capítulo III, Sección 7, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (ASFI), le hago llegar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Adjunto, el presente reporte:

| Código | Detalle de la Información                     | Fecha de Corte | Folios |
|--------|---|----------------|--------|
| A020   | Informe de Responsabilidad Social Empresarial | 2021           | 1 - 20 |

Sin otro particular, saludamos a usted con las atenciones más distinguidas



.....  
Lic. Juan José Franco Espinoza  
**GERENTE GENERAL**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito USAMA Ltda.

cc./ Cons. Adm.  
Arch.GG  
Adj. Lo citado (Folio 20)



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

**UNIÓN SANTIAGO DE MACHACA**

**USAMA LTDA**

- ✓ Recibir, mantener y utilizar ahorros en depósitos en las diferentes modalidades y dentro de los niveles permitidos por la Ley, de acuerdo con la reglamentación por la Cooperativa.
- ✓ Otorgar a sus socios préstamos el dinero, en forma individual o colectiva, para financiar actividades de comercio, servicios, construcción y de consumo, de mejoramiento personal o familiar para satisfacer necesidades básicas según reglamentos aprobados por el Consejo de Administración de la cooperativa.
- ✓ Movilizar recursos financieros y realizar las actividades autorizadas por la ley.

### **ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.

La Cooperativa enmarca entre estos Objetivos Estratégicos necesarios y/o obligatorios para la gestión 2022:

- Incrementar la rentabilidad
- Disminuir el nivel de la morosidad
- Incrementar con calidad el nivel de la cartera
- Incrementar las captaciones
- Mejorar el nivel de recuperación de la cartera
- Aumentar la satisfacción del cliente
- Estandarizar los procesos y mejorarlos continuamente
- Lograr un modelo de gestión de crédito efectivo
- Gestionar integralmente los riesgos
- Proveer adecuada y oportunamente los recursos
- Mantener niveles óptimos de liquidez
- Lograr un modelo de atención al cliente con calidad en el servicio
- Crear nuevos productos y servicios competitivos y potencializar los existentes
- Optimizar la comunicación organizacional
- Optimizar la selección, inducción, capacitación y gestión del desempeño del personal
- Contar con capital humano competente y comprometido

- Apalancar tecnológicamente el modelo operativo y de negocio de la Cooperativa
- Contar con información ágil, veraz y oportuna que permita la toma de decisiones
- Practicar los valores institucionales

Para la determinación de los Objetivos Estratégicos en relación a la naturaleza operativa de la Cooperativa bajo su marco legal e institucional, debemos contemplar los lineamientos estratégicos en lo que se concentra y direcciona el destino propuesto para la empresa.

Para tener coherencia con los objetivos planteados en su Estatuto Orgánico, en relación a estos mismos objetivos se han planteado los siguientes;

1. Garantizar un servicio permanente y de calidad
2. Alcanzar la sostenibilidad financiera de la Cooperativa, a través del proceso de recaudación
3. Lograr un flujo de caja que permita mantener la operación
4. Mejorar la gestión de cobranza
5. Mantener y mejorar la infraestructura de servicios y obtener una satisfacción de nuestros clientes
6. Asegurar la planificación y ejecución de los proyectos, cumpliendo estándares de calidad y los tiempos establecidos
7. Implementar y mejorar los procesos bajo buenas prácticas
8. Mejorar la atención al cliente
9. Mejorar continuamente equipos y herramientas tecnológicas
10. Cumplir la normativa legal vigente ASFI
11. Mejorar las competencias de los colaboradores, definidas en los perfiles del cargo

## EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, la Cooperativa USAMA a vio objetivos y metas operativas, con ellos realiza un Plan de Acción, que se incorpora de manera transversal a todos los departamentos de la organización, para contribuir a realizar el trabajo diario en un ambiente de cordialidad y respeto con todo el personal.

### Objetivos del Sistema de Gestión de RSE

| OBJETIVOS OPERATIVOS   | PLANIFICACIÓN  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | ACTIVIDADES  | METAS   | BENEFICIARIOS  |
| Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y crecimiento a través de los préstamos, productos y servicios, destinados a este fin, en la proporción establecida en el plan estratégico.   | Colocación de cartera de acuerdo a las metas de la presente gestión                                      | Incremento de créditos en la gestión                | Pobladores de Santiago de Machaca, ciudad de La Paz y ciudad de El Alto. |
| Contribuir al incremento del capital de trabajo, en la generación de ingresos y la apertura del empleo independiente, considerando a la equidad de género, a través de servicios y productos ofertados, en la proporción establecida en el plan estratégico. | Colocación de carteras destinadas al capital de inversión, de acuerdo a las metas de la presente gestión | Incrementar los créditos abarcando mayores sectores | Pobladores de Santiago de Machaca, ciudad de La Paz y ciudad de El Alto. |
| Contribuir al desarrollo humano y gestión empresarial, con educación financiera y no financiera  | Capacitación en educación financiera y desarrollo de capacitaciones para realizar gestión empresarial    | Abarcar un mayor sector de clientes                 | Usuarios Financieros   |

|  |  |   |                            |
|--|--|---|----------------------------|
| Promover la inclusión e integración de la entidad con la comunidad, prestando servicio con calidad y calidez, con respeto a la dignidad humana y reconocimiento de los Derechos Humanos      | Brindar servicios en Santiago de Machaca   |   |                            |
| Minimizar el impacto ambiental que pueda ocasionar el funcionamiento de la cooperativa, sobre todo en lo relacionado, con el uso de equipos, materiales y tratamiento de residuos            | Sensibilización del consumo responsable de agua y energía eléctrica y uso de productos biodegradables          | Llegar a todo el personal de la cooperativa | Personal de la Cooperativa |
| Promover el respeto de los derechos establecidos en la constitución política del estado, carta universal de los DDHH, Ley 223, Ley 369, Ley 045, Ley 348, a través del grupo de voluntarios. | Profundizar las transparencias de la atención a las necesidades de los consumidores financieros y la comunidad | Llegar a todo el personal de la cooperativa | Personal de la Cooperativa |

**LA FORMA EN QUE NUESTRA ENTIDAD DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA VISION DE LA GESTIÓN RSE**

La Cooperativa a partir de la próxima gestión 2021 tendrá una nueva Estructura Organizacional Formal en la que se incorpore la gestión RSE, debidamente aprobada por el Consejo de Administración y responda adecuadamente al funcionamiento de la Cooperativa.

## **Productos y Servicios**

Oportunidad y cumplimiento en la atención esmerada y personalizada, optimizando los tiempos de entrega, realizando el mayor esfuerzo para obtener resultados de calidad.

La calidad de los productos y servicios que se oferta cumplen con buenas prácticas, para la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.

Orientación al cliente. Los clientes internos y externos son nuestra razón de ser ya que al satisfacer sus necesidades y expectativas cumplimos nuestra meta de brindar el mejor servicio en pos de nuestro cliente.

### **Servicios de Bonos**

- Bono Renta Dignidad
- Canasta Familiar Juana Azurduy
- Bono Familia a Apoderados
- Bono Familia Inicial y Especial
- Bono Familia Colegios Privados CEMA y Otros
- Bono Universal

### **Servicios Propios**

- Depósitos en Ahorros
- Retiro de Ahorros

### **Servicios Externos**

- Luz

## **Aspecto Económico**

La Cooperativa es consciente que como entidad financiera en proceso de adecuación es imprescindible garantizar el máximo nivel de transparencia en toda la información que se ofrece relativa a los productos y servicios.