

## **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA**

### **“FÁTIMA LTDA”**

#### **ANEXO 1**

#### **INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2014**

##### **CONTENIDO**

- **INTRODUCCIÓN**
- 1. **CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF**
  - 1.1 **NUESTRA POLÍTICA DE RSE**
  - 1.2 **ACTIVIDADES DE RSE**
    - 1.2.1 **RSE DE ORDEN SOCIAL – COMUNITARIO**
    - 1.2.2 **RSE DE ORDEN ECONÓMICO – FINANCIERO**
    - 1.2.3 **RSE CON CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSOS HUMANOS**
    - 1.2.4 **RSE RELATIVA AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD**
  - 1.3 **CONCLUSIÓN**
- 2. **EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF**
- 3. **LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**
- 4. **DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**
  - 4.1 **Rendición de cuentas**
  - 4.2 **Transparencia**
  - 4.3 **Comportamiento ético**
  - 4.4 **Respeto a los intereses de las partes interesadas**
  - 4.5 **Respeto a las leyes**
  - 4.6 **Respeto a los derechos humanos**
- **CONCLUSIÓN GENERAL**
- **APROBACIÓN**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA**  
**“FATIMA LTDA”**  
**ANEXO 1**

**INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2014**

**INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento al reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera contenido en el Capítulo 1, Título XI, Libro 3 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI, que dictamina en su artículo 1, sección 4, la presentación de un informe de Responsabilidad Social Empresarial que contemple los siguientes puntos:

- ⇒ La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas;
- ⇒ El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF;
- ⇒ La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial;
- ⇒ Descripción de la evaluación del cumplimiento de la EIF con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

A continuación se exponen los puntos descritos para el primer año de aplicación de la mencionada normativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Ltda “Fátima”, CFA:

**1. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) debe entenderse como una forma de gestión orientada a lograr, por una parte, una relación ética de la entidad con las llamadas partes interesadas: asociados, clientes, usuarios, proveedores, personal, competencia, autoridades y reguladores, y por otra, a establecer objetivos, metas y acciones que promuevan el desarrollo sostenible en sus tres dimensiones interdependientes: económica, social y ambiental.

La normativa vigente respecto a la RSE para entidades financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), mediante Circular ASFI-170/2013 de abril de 2013, establece los lineamientos para que dichas entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de asociados, clientes, usuarios, proveedores, personal y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible. No obstante la reciente data de la indicada circular, las entidades financieras cooperativas, especialmente, ya tienen incorporado lineamientos estratégicos en sus normativas internas que parten de los principios cooperativistas los que contienen importantes factores de RSE, tal es el caso de nuestra cooperativa.

CFA elabora semestralmente un informe sobre el cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial. A diciembre de 2014 los resultados basados en parte en dicho reporte se exponen a continuación.

### 1.1 NUESTRA POLITICA DE RSE

La política de RSE de la Cooperativa Abierta Fátima Ltda., se enmarca en los principales valores del cooperativismo, a saber: ayuda mutua, complementariedad, honestidad, responsabilidad, participación equitativa y solidaridad.

Además de ello, en valores y principios propios de nuestra entidad, expresados en normativas, códigos de ética, de gobierno corporativo, y que rigen su accionar comprometida en su cumplimiento dentro de cada una de las actividades que desarrolla, teniendo como fin producir bienestar y mejor vida en todo su entorno.

### 1.2 ACTIVIDADES DE RSE

#### 1.2.1 RSE DE ORDEN SOCIAL – COMUNITARIO

En cuanto a políticas relacionadas con los derechos humanos, la Cooperativa Fátima Ltda., además de respetar la dignidad de todas las personas con las cuales se relaciona, en especial los asociados, los funcionarios y el público en general, orienta sus esfuerzos a estos grupos de interés con el fin de contar con asociados/as bajo criterios de equidad entre hombres y mujeres e igualmente en la composición de su personal.

En aplicación de los valores solidarios y fiel a su compromiso con la comunidad, viene apoyando a diversas instituciones sociales tratando de paliar las múltiples necesidades que estas tienen. Esta ayuda no se circunscribe solamente a esta gestión, sino que vienen de varios años atrás.

En ese sentido, la institución realizó un levantamiento de los centros de acogida de personas con problemas de calle, discapacitados y hogares de ancianos ubicados dentro de nuestra ciudad. Se visitaron los siguientes:

HOGARES DE NIÑOS			
RAZON	NOMBRE	FONO	DIRECCION ACTUAL
HOGAR DE NIÑOS Y NIÑAS	LA ESPERANZA	344-3833	B/ Claracuta
HOGAR DE NIÑOS Y NIÑAS	TALITA CUMI	359-5788	
HOGAR DE NIÑOS Y NIÑAS	ALALAY	356-5613	Tte. Rivero #158
HOGAR DE NIÑOS Y NIÑAS	JHONY STANSBERRY	356-0756	

HOGAR DE NIÑOS Y NIÑAS	SANTA CRUZ	351-5882	Av Dr. Hernando Sanabria
HOGAR DE NIÑOS Y NIÑAS	VIRGEN DE FATIMA	354-1101	Av. Centenario 2 y 3 anillo
HOGAR DE NIÑOS Y NIÑAS	PADRE ALFREDO	339-4222	
HOGAR DE NIÑOS Y NIÑAS	PROYECTO DON BOSCO	353-5650	Av.Hernando Sanabria #2780
<b>CENTROS ASISTENCIAL PARA ADULTOS</b>			
HOGAR PARA HOMBRES Y MUJERES DE LA TERCERA EDAD	RIAM	360-0200	av. Guapay ex Canal Cotoca
HOGAR PARA HOMBRES Y MUJERES DE LA TERCERA EDAD	SANTA CRUZ	342-6570	av. Beni #2685
<b>CENTROS DE REHABILITACION</b>			
CENTROS PARA ALCOHOLICOS HOMBRES Y MUJERES	CCCO-ARCA DE NOE	323-2077	
CENTRO PARA NIÑOS Y NIÑAS CON PARALISIS CEREBRAL	PARALISIS INTEGRAL	342-5444	3er. Anillo. Int #756
CENTRO EDUCACION ESPECIAL PARA NIÑOS Y NIÑAS	SAN FRANCISCO DE ASIS	396-1213	Av. San Aurelio 3er Anillo Interno
CENTRO DE ACOGIDA ESPECIAL NIÑOS Y NIÑAS	DON BOSCO	354-1100	B/4 de Noviembre av. Hernando S.
CENTRO INTEGRAL ESPECIAL PARA NIÑOS Y NIÑAS	CIEE	328-5152	Z/Equipetrol 3er Anillo Externo
CENTROS PARA SORDOS NIÑOS Y NIÑAS	JULIA JIMENEZ GUTIERREZ	352-9570	Av. San Aurelio 3er Anillo
CENTRO DE SALUD MENTAL PARA HOMBRES Y MUJERES	BLANCA AÑEZ LOZADA	352-4141	3 er. Anillo lado Hipermaxi Sur
CENTRO DE SALUD MENTAL PARA HOMBRES Y MUJERES	BENITO MENI	359-7962	Av. Pirai Final B/ Jardin Latino

CENTROS DE ASISTENCIA			
HOSPITAL DE NIÑOS Y NIÑAS	MARIO ORTIZ SUAREZ	333-6841	Santa Barbara
HOSPITAL MATERNO INFANTIL	SELEME MAIANI	344-8883	6to Anillo
HOSPITAL DE LA MUJER	PERCY BOLAND	349-4400	
HOSPITAL ONCOLOGICO	ONCOLOGICO	342-5503	B/ Equipetrol
REFUGIO DE AYUDA SOCIAL			
REFUGIO PARA NIÑOS Y NIÑAS TEMPORAL	CASA MITAI	337-1099	
REFUGIO PARA ADOLECENTE HOMBRES Y MUJERES	TECHO PINARDI	337-1016	
REFUGIO PARA ADOLESCENTES HOMBRES Y MUJERES	MANO AMIGA	353-2716	
REFUGIO PARA INDIGENTES HOMBRES Y MUJERES	REFUGIO EX TERMINAL		Ub/Exterminal 1er. Anillo

Con este listado, se tiene la premisa y el compromiso de apoyar estos centros, si bien no a todos, por temas presupuestarios pero aquellos que más lo necesite.

### 1.2.2 RSE DE ORDEN ECONÓMICO - FINANCIERO

Para la próxima gestión, nuestro plan estratégico ha sido elaborado considerando la situación política del país, la nueva ley de servicios financieros, así como también la situación económica, manteniendo como siempre la prudencia en las proyecciones.

Las metas principales consideradas fueron las siguientes:

- Crecimiento anual en Activos gestión 2015 del 6%
- Crecimiento de la Cartera de Créditos del 5.37%
- Crecimiento en Depósitos del Público del 7.89%
- Índice de Morosidad del 2.20%
- Una Utilidad de la gestión de \$us.- 395 mil.

Al 31 de diciembre 2014 se tienen los siguientes datos:

Rubro	Gestión 2013	Gestión 2014
Total Activos en Bs.-	507.537.032.-	504.416.915.-
<b>DIFERENCIA</b>	<b>DISMINUCION</b>	<b>3.120.017.-</b>

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

Estado y Morosidad	Gestión 2013	Gestión 2014
Vigente	346.717.132.-	353.178.062.-
Vencida	2.916.676.-	3.893.532.-
Ejecución	7.092.761.-	7.049.404.-
<b>TOTAL CARTERA</b>	<b>356.726.569.-</b>	<b>364.120.998.-</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>INCREMENTO Bs.-7.394.429.-</b>	
Morosidad	2.81%	3.01%
<b>DIFERENCIA</b>	<b>INCREMENTO 0.20%</b>	

Los activos líquidos cerraron con los siguientes saldos:

Rubros	Gestión 2013	Gestión 2014
Disponibilidades	44.685.110.-	34.704.066.-
Inversiones Temporales	101.178.017.-	101.178.017.-
<b>TOTAL</b>	<b>145.863.127.-</b>	<b>135.882.083.-</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>DISMINUCION Bs.- 9.981.044.-</b>	

Las Obligaciones con el Público tuvieron el siguiente comportamiento:

Rubro	Gestión 2013	Gestión 2014
Total Obligaciones con el público, en Bs.-	398.343.861.-	416.675.881.-
<b>DIFERENCIA</b>	<b>INCREMENTO Bs.- 18.332.020.-</b>	

El movimiento de Socios fue así:

Descripción	Gestión 2013	Gestión 2014	Diferencia
Socios activos	14.319	14.240	-79

En el tema de apoyo a nuestros socios en sus emprendimientos, se dio bastante en el rubro de los microcréditos constituyéndose en el 52.90% del total de nuestra cartera.

En cuanto a montos desembolsados, estos son básicamente asignados a emprendimientos que están entre \$us.- 5.000.- hasta \$us.-50.000.- con lo cual se llega a una mayor cobertura poblacional que es atendida en nuestra área de influencia, evitándose la atomización para apoyar a mas socios.

### 1.2.3 RSE CON CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSOS HUMANOS

Nuestra institución actualmente cuenta con una mayor opción en lo referente al pago de servicios lo que ha sido en beneficio de nuestros socios y clientes lo que les significa un ahorro en tiempo y con mucha comodidad pueden realizar estos pagos.

A los servicios de agua, luz, teléfonos, se agregó el SEGIP, Entel, Tigo, Cospail, Gas domiciliario y Nuevatel.

En relación a los proveedores, se promueve una gestión basada en relaciones comerciales equitativas, donde todos salgamos beneficiados y satisfechos, para lo cual, dependiendo de la importancia y cuantía de las operaciones y complejidad de los servicios, asegurarnos de cumplir con todos los requisitos legales y fiscales tal como lo expresamos en nuestras normativas internas. Por otra parte, nuestras compras están preferentemente dirigidas a pequeños proveedores.

A nuestro personal, se les brinda, seguridad, protección y apoyo en todos los ámbitos, entre ellos la cobertura de salud, oportuna y adecuada remuneración, ambientes físicos agradables y cómodos, ventilados y con climatización adecuada. El horario de trabajo es continuo de manera que puedan contar con mayor tiempo con su familia.

Dentro de la política de incentivos, se los motiva a la superación y conocimientos con cursos y seminarios de capacitación periódicas establecidas en un plan anual.

Mejoras en el aspecto salarial bajo la aplicación de una escala homogénea y alentadora, con niveles y categorías a los cuales el funcionario avanza periódicamente en base a su rendimiento previamente evaluado.

### 1.2.4 RSE RELATIVA AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Al ser una institución que presta servicios en el ámbito financiero, no produce residuos contaminantes a partir de la gestión y desenvolvimiento de sus actividades. Cuenta con el Comité de Higiene y Seguridad en cumplimiento a normativa del Ministerio del Trabajo.

Sin embargo presta mucha atención en el uso de elementos como ser, uso racional de la electricidad y del agua, manejo de la basura que en su mayor grado es papel. Se

mantienen limpios los ambientes y se realizan mantenimientos periódicos a los equipos e instalaciones, sean eléctricas, aires acondicionados, equipos de computación, etc.

También, se cumple con brindar la seguridad adecuada a todos nuestros asociados, clientes, usuarios y funcionarios mediante la aplicación de medidas, tanto físicas como tecnológicas. En el ámbito de las operaciones, las transacciones son parte primordial en lo que es brindar seguridad por los controles electrónicos y dispositivos físicos instalados.

Adicionalmente, se cuenta con policías en todas nuestras oficinas a los que se han agregado la contratación de guardias privados.

En el ámbito de las operaciones, se cumple con las normativas en cuanto a disposiciones sobre el lavado de dinero y fomento al terrorismo. Mediante boletines la Unidad de Cumplimiento UIF informa y capacita sobre las actividades de su competencia.

### **1.3 CONCLUSIÓN**

Consideramos que al término de esta primera gestión 2014 evaluada, la Cooperativa viene cumpliendo en buena medida con los compromisos asumidos referente a la Responsabilidad Social Empresarial, no obstante ser una normativa nueva que conlleva grandes retos en diversos aspectos.

Para lo subsiguiente, en base a la experiencia vivida y las realidades que nos plantee el futuro, iremos mejorando aquellos aspectos que lo requieran.

## **2. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF**

Los resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se traducen en la calificación del desempeño social obtenido de 2,6 sobre 5, cuyo detalle está reflejado en el informe respectivo.

Entre los resultados sociales deseamos destacar que el segundo semestre de la gestión 2014, se han llevado a cabo distintas actividades, entre estas podemos citar las siguientes:

- Continuamos con el apoyo económico al hogar de ancianos Santa Cruz, por su obra social en protección de personas de la tercera edad que no tienen recursos ni familia, en su mayoría.
- En coordinación con la Red "Centro" de la Gobernación Municipal "Somos Todos", se entregó leche en polvo a las personas de la tercera edad, mujeres embarazadas y niños menores de 2 años, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre. Se entregaron 400 paquetes de leche. La participación del público, socios y vecinos en general fue bastante numerosa.
- Nuestra Cooperativa hizo entrega de un lote de material de construcción (ladrillos) a la Parroquia Nuestra Señora de Fátima, a fin de contribuir a ser realidad la construcción del Proyecto "Centro Parroquial".

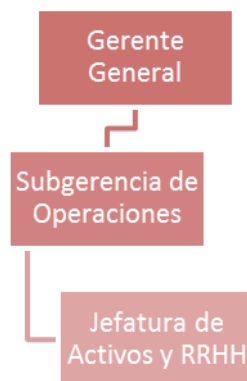


- Con la colaboración y apoyo del Servicio Departamental de Salud (SEDES), se realizó la campaña de vacunación contra la Gripe H1N1, a los asociados y asociadas, donde también participaron todos los funcionarios de la Cooperativa.
- Con el propósito de mejorar la atención a nuestros asociados, asociadas y clientes, el personal de la Cooperativa fue capacitado mediante el Seminario "Como brindar servicios a clientes con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas".
- En homenaje a nuestras efemérides departamental, durante el mes de Septiembre, la cooperativa en todas sus oficinas invitó a todos aquellos asociados, asociadas y clientes en general a degustar los bocadillos típicos de nuestra región. Con esto, se busca estrechar nuestra relación con todos los sectores de la comunidad y fomentar el acercamiento cumpliendo los principios cooperativos.
- Finalmente en diciembre se realizó la entrega de números para la rifa gratuita navideña, como es tradicional en nuestra cooperativa con premios consistentes en electrodomésticos y enseres del hogar.

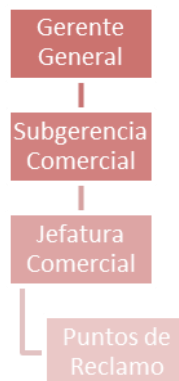
### **3. LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La entidad en su conjunto está involucrada en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, las áreas directamente involucradas con la centralización de los procesos más importantes en esta temática son:

La Jefatura de activos y RRHH: quien se encarga de elaborar un informe semestral sobre cumplimiento de los objetivos y de la política de Responsabilidad Social Empresarial de la entidad. Esta jefatura mantiene la siguiente estructura:



Adicionalmente, todo lo referente sobre el servicio de atención de reclamos, enmarcado en el Reglamento de Punto de Reclamo de ASFI recae en la dependencia del jefe comercial con la siguiente estructura:



La instancia encargada del tratamiento de asuntos de interés sobre higiene y seguridad ocupacional radica en el Comité creado para tal efecto cumpliendo con normativas del Ministerio de Trabajo.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

**4.1 Rendición de cuentas:** La EIF debe rendir cuentas ante la sociedad en general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

CFA mantiene una serie de canales de comunicación con la sociedad para comunicar sus impactos, entre ellos se incluyen:

- ⇒ Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que contempla la publicación del mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socio económico de la entidad, además de los estados financieros de la entidad, y las notas a los estados financieros con el dictamen del auditor externo correspondiente que en el caso de la Cooperativa se presenta sin ninguna salvedad.
- ⇒ Página web de la entidad actualizada donde se publica toda la información pertinente de la cooperativa a disposición pública de socios, clientes, usuarios y público en general.
- ⇒ Boletines de información que la cooperativa distribuye periódicamente informando todas las actividades desarrolladas por la entidad, entre las cuales se incluyen a aquellas relacionadas el ámbito de responsabilidad social empresarial.
- ⇒ Trato personalizado que día a día brinda nuestro personal de front office a nuestros socios, clientes usuarios y público en general sobre la oferta de productos y

servicios que se ofrecen. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se tienen los canales de punto de reclamo disponibles cuando corresponda.

- ⇒ CFA en el marco de la normativa vigente ha preparado un balance social preliminar sobre el desempeño de la entidad en el ámbito de responsabilidad social empresarial con una serie de indicadores detallados que reflejan la gestión realizada por CFA respecto a los principales grupos de interés con los cuales opera y en general con la sociedad. Este reporte se encuentra a disposición del regulador.
- ⇒ CFA en el marco de la normativa vigente ha contratado los servicios profesionales de un consultor para que en base a una metodología adecuada califique imparcialmente el marco de responsabilidad empresarial de la entidad como reporte de información disponible a la entidad reguladora.

**4.2 Transparencia:** La EIF debe ser transparente en su gestión, y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. La EIF debe mínimamente, revelar la siguiente información:

a) Su misión y visión: Nuestra misión y visión se encuentra publicada en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: Tal como se describió en el punto anterior, CFA ha desarrollado cuadros que muestran indicadores del uso de materiales internamente y del desempeño de la entidad en temas de orden social, los que se exponen en el informe de evaluación de desempeño social.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: Estos puntos también se divulgarán a través del balance social desarrollado. Sin embargo, la cooperativa se encuentra trabajando con el objetivo de desarrollar indicadores complementarios de impacto social que requieren de metodologías especializadas al respecto.

**4.3 Comportamiento ético:** La EIF debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, debe incluir al menos 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.

CFA en el marco de su naturaleza social mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo. Adicionalmente generó en base a la normativa vigente un código de ética. Asimismo, el plan estratégico contempla una serie de valores con los cuales nos manejamos de manera institucional.

Durante la gestión 2014 no hemos tenido ningún caso que implique un mal comportamiento de la entidad en relación con nuestros grupos de interés.

**4.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas:** La EIF debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos; b) Respetar los intereses de las partes interesadas; c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas; d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas; e) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la EIF y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la EIF.

CFA en el marco de la normativa vigente ha considerado a los partes interesadas definidas por la norma de RSE y en el informe preparado se describe e identifica ampliamente el desempeño que la entidad mantiene en el trato a las partes interesadas especialmente:

- ⇒ Empleados
- ⇒ Clientes
- ⇒ Comunidad
- ⇒ Medio Ambiente
- ⇒ Otros grupos de interés

**4.5 Respeto a las leyes:** La EIF debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la EIF al menos debe:

a) Cumplir con los requisitos legales y normativos; b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas; c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

CFA cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- ⇒ La ley de Servicios Financieros
- ⇒ Ley de Cooperativas
- ⇒ La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- ⇒ Cartas circulares remitidas por el regulador
- ⇒ Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- ⇒ Normas impositivas
- ⇒ Otra normativa vigente.

**4.6 Respeto a los derechos humanos:** La EIF debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

CFA respeta y promueve en todas sus actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Durante la gestión no se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la institución por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

### **CONCLUSIÓN GENERAL**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Ltda "Fátima", contamos con el espíritu cooperativista inspirado en sus valores sociales y, aunque no contamos aún con un registro sistematizado de los avances logrados, consideramos que durante la gestión 2014 hemos llevado una conducta socialmente responsable con nuestro entorno ambiental, con nuestros asociados, nuestros clientes, los ahorristas, funcionarios y otros; de manera que no recibimos demanda alguna por faltas en la relación con cada uno de ellos.

### **APROBACIÓN**

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la Gestión 2014, es aprobado en reunión ordinaria del Consejo de Administración de fecha miércoles 29 de Abril de 2015.

### **POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**

**Mary Nery Balcázar**  
**PRESIDENTA**

**Fabiola Viera Chávez**  
**SECRETARIA**