



*"Con licencia de funcionamiento"*

**ANEXO 1**

**INFORME DE**

**RESPONSABILIDAD**

**SOCIAL EMPRESARIAL**

**GESTION 2015**

Santa Cruz – Bolivia

27/04/2016

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA****"FATIMA" LTDA.****INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015****CONTENIDO**

<b>ANTECEDENTES</b>	<b>Pág. 1</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF</b>	<b>" 2</b>
<b>1. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF</b>	<b>3</b>
<b>2.1 NUESTRA POLITICA DE RSE</b>	<b>" 3</b>
<b>2.1.1.1 ACTIVIDADES DE RSE</b>	<b>" 3</b>
<b>2.1.1.1.1 RSE DE ORDEN SOCIAL – COMUNITARIO</b>	<b>" 3</b>
<b>2.1.1.1.2 RSE DE ORDEN ECONÓMICO – FINANCIERO</b>	<b>" 4</b>
<b>2.1.1.1.3 RSE CON CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSOS HUMANOS</b>	<b>" 7</b>
<b>2.1.1.1.4 RSE RELATIVA AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD</b>	<b>" 9</b>
<b>3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF</b>	<b>" 9</b>
<b>4. LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOC. EMP.</b>	<b>" 10</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.</b>	<b>" 11</b>
<b>5.1 Transparencia -</b>	
<b>5.2 Comportamiento ético</b>	
<b>5.3 Respeto a los intereses de las partes interesadas</b>	
<b>5.4 Respeto a las leyes</b>	
<b>5.5 Respeto a los derechos humanos</b>	
<b>5.6 Anexos Indicadores Sociales</b>	<b>" 13</b>
<b>6. CONCLUSION GENERAL</b>	<b>" 17</b>
<b>7. APROBACION</b>	<b>" 17</b>

## ANTECEDENTES

El reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros dictamina en su artículo 12, sección 3, la presentación de un informe de Responsabilidad Social Empresarial que contemple los siguientes puntos:

- La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF.
- 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 la Cooperativa:

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Fátima Ltda. desde su origen y por su naturaleza integra de forma voluntaria los principios sociales del cooperativismo, que posteriormente en gran medida son coincidentes con los de responsabilidad social dentro de su estrategia empresarial. Con el objetivo de generar valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y medio ambiente

asumió la

**Misión:**

- Con talento humano comprometido, incentivar el ahorro y promover las microfinanzas, como una contribución a la mejora de la calidad de vida de nuestros asociados y asociadas, brindando servicios de excelencia con equidad y principios de responsabilidad social empresarial, e incrementando sostenidamente nuestra rentabilidad y universo societario.

**Visión:**

- Mantener el liderazgo en el sector cooperativo financiero con cobertura geográfica nacional y estructura patrimonial consolidada y creciente.

responsabilidad social como un compromiso a mediano y largo plazo.

La declaración de la misión institucional de la cooperativa conlleva el compromiso de motivar y promover entre sus asociados, asociadas y comunidad en general los valores del ahorro para promover inversiones en actividades productivas como una forma de mejorar la calidad de vida a través de una eficiente atención bajo principios de responsabilidad social, buscando crecer patrimonial y societariamente.

Respecto a la visión, se enfoca principalmente en consolidar y acrecentar su patrimonio, guardando así equilibrio con los propósitos sociales de la misión.

Todo el marco estratégico aterrizado en objetivos, políticas, y tareas concretas se alinean cabalmente a conseguir la visión y misión deseada en el mediano plazo.

## **2. 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 modificada con Circular ASFI-365/2015 a diciembre de 2015, 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 2015 los resultados basados en parte en dicho reporte se exponen a continuación.

### **2.1 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.

## **2.2 ACTIVIDADES DE RSE**

### **2.2.1 RSE DE ORDEN SOCIAL – COMUNITARIO**

La Cooperativa Fátima Ltda. fiel a su compromiso con la comunidad, ha realizado actividades de carácter social relacionadas con los grupos de interés y sus respectivas necesidades.

Dichas actividades de apoyo no se circunscriben solamente a esta gestión, sino que datan de años atrás, en el entendido que el espíritu cooperativista se basa inicialmente en la búsqueda de soluciones de manera conjunta y con el apoyo mutuo de sus componentes.

Dentro del relacionamiento con la comunidad, los vecinos, nuestros asociados y asociadas e instituciones en general, se llevaron varias actividades durante la gestión 2015. Entre todas ellas, 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 enero a diciembre. Se entregaron más de mil paquetes de leche. La participación del público, socios y vecinos en general fue bastante numerosa.
- Dentro del tema de educación financiera a la comunidad, juntamente con el consultor Juan Amaya se visitó el Colegio “Jesús Maestro” a objeto de dictar una conferencia sobre “Rincon Financiero Juvenil, Una Educación para el futuro”. Se mostraron videos y se compartió con todo el plantel docente y alumnado.
- Visitamos también el Centro de Educación Especial “Nuevo Amanecer”, llevándoles productos de la canasta familiar.
- Cumpliendo con normativas, se llevaron a cabo actividades de capacitación dentro del programa de Educación Financiera para el público en general.
- 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 y personas de la tercera edad.
- En todas nuestras oficinas se festejó el Día del Padre entregando obsequios a los papas socios que nos visitaron en ese día.
- Se entregaron los premios de la gran rifa navideña, siendo beneficiadas 50 familias de socios y clientes con premios de electrodomésticos y utensilios necesarios para el hogar.
- Se resolvió colaborar a los voluntarios que participaron de la venida del Papa Francisco con afiches y poleras

- Dentro de la divulgación de la información, se incluyeron temas sobre el Punto de Reclamo y sus características.
- Por las efemérides departamentales, se realizó una rifa gratuita en los asociados y asociadas con premios en efectivo bajo autorización de la AJ.

## 2.2.2 RSE DE ORDEN ECONÓMICO - FINANCIERO

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 nuestro segmento objetivo en el sector de ingresos medios y bajos y, 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 Neta de la gestión de \$us.- 395 mil.

Al 31 de diciembre 2015 se tienen los siguientes datos:

Rubro	Gestión 2014	Gestión 2015
Total Activos en Bs.-	504.416.915.-	535.535.226.-
<b>DIFERENCIA</b>	<b>INCREMENTO</b>	<b>31.118.311.-</b>

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

Estado y Morosidad	Gestión 2014	Gestión 2015
Vigente	353.178.062.-	355.526.375.-
Vencida	3.893.532.-	3.147.780.-
Ejecución	7.049.404.-	9.191.823.-
<b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>	<b>364.120.998.-</b>	<b>367.865.977.-</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>CRECIMIENTO Bs.- 3.744.979.-</b>	
Morosidad	3.05%	3.35%
<b>DIFERENCIA</b>	<b>INCREMENTO 0.30%</b>	

Las Obligaciones con el Público tuvieron el siguiente comportamiento:

Rubro	Gestión 2014	Gestión 2015
Total Obligaciones con el público (Ahorros, DPF's,etc)	430,930,274.-	455.003.289.-
<b>DIFERENCIA</b>	<b>INCREMENTO Bs.- 24.073.015.-</b>	

TIPO DE PRODUCTO	VIGENTE USD	VENCIDA USD	EJECUCION USD	TOTAL CARTERA USD	COMPOSICION %	MORA %
M ICROCREDITO	30.289.002	303.663	354.717	30.947.381	57,71	1,23
CONSUMO	8.346.646	61.877	478.751	8.887.274	16,57	1,01
VIVIENDA	7.806.601	93.320	211.493	8.111.414	15,13	0,57
PYME	5.383.753	-	294.956	5.678.709	10,59	0,55
<b>TOTAL</b>	<b>51.826.002</b>	<b>458.860</b>	<b>1.339.916</b>	<b>53.624.778</b>	<b>100,00</b>	<b>3,35</b>

Los Resultados de la gestión fueron:

Descripción	Gestión 2014	Gestión 2015	Diferencia
Utilidad Neta	1.529.264	6.601.729.-	+ 5.072.465.-

El movimiento de Socios fue así:

Descripción	Gestión 2014	Gestión 2015	Diferencia
Socios activos	14.240	14.018	-222

### CARTERA POR TIPO DE CREDITO

En el tema de apoyo a nuestros socios en sus emprendimientos, se dio bastante en el rubro de los microcréditos constituyéndose en el 57.71% del total de nuestra cartera.

En cuanto a montos desembolsados, estos son básicamente asignados a emprendimientos que están entre \$us 10.000.- hasta \$us.-50.000.- con lo cual se llega a una mayor cobertura poblacional que es atendida en nuestra área de influencia.

**BALANCE SOCIAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

<b>DENOMINACIÓN</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Fátima Ltda.”
<b>PERIODO</b>	01/Enero/2015 a 31/Diciembre/2015
<b>LICENCIA/AUTORIZACIÓN</b>	Resolución SB/001/2000
<b>INICIO Y AÑOS DE SERVICIO</b>	Fundada en 1962, con 53 años de servicio
<b>DOMICILIO LEGAL</b>	Santa Cruz de la Sierra, calle Obispo Peña No. 63, Zona El Pari
<b>DATOS DE PRINCIPALES SERVICIOS:</b>	
<p>No. de Prestatarios: 3.222          No. de ctas. de Deposito: 44.589          No. de Socios Activos: 14.018          No. total de funcionarios: 106          No. de Directivos: 12 (8 titulares; 4 suplentes)          Total Activos : USD 78 Millones          Promedio de Préstamos: 16,6 Mil USD          Promedio de Ahorros: USD 469.-          Promedio de DPF's :USD 18.976.-          Calificación de Riesgo: BBB+ por Aesa Rating asociada a Fitch Ratings</p>	
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS:</b>	
<p>CAPTACIONES: Mediante Cajas de Ahorros y depósitos a Plazo fijos, en dólares y bolivianos</p> <p>CRÉDITOS: Destinados a Vivienda, Consumo, Microcréditos y Pyme's y para varios otros destinos.</p> <p>SERVICIOS: Pago y envío de remesas, tarjetas de débito, cajas de seguridad, cobranzas de facturas por servicios básicos y Seguro de desgravamen.</p> <p>SERVICIOS SOLIDARIOS: Realización de actividades de apoyo a la comunidad y/o instituciones educativas y de salud.</p>	

**2.2.3 RSE CON CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSOS HUMANOS**

a) Clientes

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. Se está en tratativas para el cobro de Impuestos Municipales.

Utilizamos moderna tecnología para masificar nuestra información, tal el caso del Facebook.

De igual manera, bastantes clientes han participado en la capacitación dentro del programa de "Educación Financiera"

Así también, dentro del trato y calidez con que se atiende a nuestros clientes, se les hace partícipes de los acontecimientos más importantes, como es nuestro Aniversario:

#### b) Proveedores

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.

#### c) Recursos Humanos

A nuestros recursos humanos, 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. En relación a la salud, a partir del mes de marzo de la presente gestión se cambió al ente gestor que era la CNS por la Caja de Salud de la Banca Privada, con lo que se mejoró la atención de la salud para todos nuestros funcionarios y sus familias.

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

Adicionalmente, se realizó la Medición del Clima Organizacional.

El departamento de Créditos ha hecho especial mención de aquellos funcionarios que cumplieron sus metas otorgándoles una nota de reconocimiento a su trabajo.

En lo relativo a la capacitación, se dieron varias actividades muy importantes, entre ellas podemos citar:

- Capacitación al personal que atiende público en lo concerniente a la "atención a personas especiales"
- Se realizó un curso – taller "Trabajo en Equipo", a fin de reforzar la buenas relaciones entre el personal y por ende el clima laboral de la entidad.
- 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. En tal sentido, la institución otorgó un incremento salarial del 10% superior al establecido por el gobierno a fin de motivar a sus empleados y mejorar el nivel de vida de sus familias.

#### **2.2.4 RSE RELATIVA AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD**

Al ser una institución que presta servicios en el ámbito financiero, no produce residuos contaminantes significativos como resultado de sus actividades.

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.

Fumigación: Se fumigaron los ambientes internos y externos de nuestra oficina central contra mosquitos e insectos portadores de enfermedades, a objeto de prevenir problemas de salud de los funcionarios, clientes y usuarios.

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.

Cumpliendo normativas de seguridad, la cooperativa a conformado sus Brigadas de Auxilio con el personal, en previsión de riesgos por casos de incendio, evacuación, comunicación, atracos y primeros auxilios.

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.

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

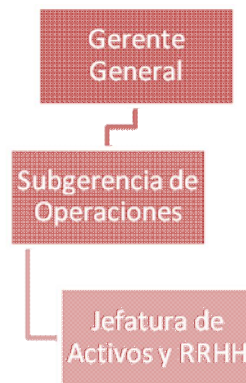
Los resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se traducen en la mejora de calificación del desempeño social obtenido que es de 3 sobre 5, cuyo detalle está reflejado en el informe respectivo.

Consideramos que nuestra institución viene cumpliendo progresivamente con los compromisos asumidos referente a la Responsabilidad Social Empresarial, no obstante ser este un tema en progreso que conlleva grandes retos en diversos aspectos.

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

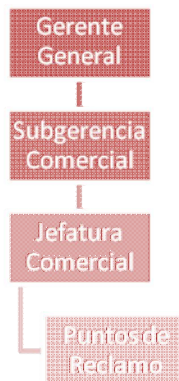
#### 4. LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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.

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 dependiente directamente del Consejo de Administración.

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

**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:

- ⇒ Asambleas de Socios ordinarias o extraordinarias, en las que se rinde cuentas a detalle conforme al orden del día. 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 consultoría 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.

**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.

**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 2015 no hemos tenido ningún caso que implique un comportamiento de la entidad que genere conflicto en relación con nuestros grupos de interés.

**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

**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
- ⇒ Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente
- ⇒ 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.

**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.

**Anexo Indicadores Sociales:** De acuerdo a la Circular ASFI 365/2015 se incluyó el anexo **A.2, B, T y P**, señalándose en los indicadores sociales más importantes en base al formato establecido por el ente fiscalizador:

## Anexo 2

Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado	Valor
Gobierno Corporativo	1.G. Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Los consejeros tuvieron capacitación sobre Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo-Roles y Responsabilidades, Transparencia en la Información para Toma de decisiones y Manejo de Conflictos, juntamente con los ejecutivos.		
Brecha Salarial	1.B. Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	Ver detalle subanexo B, abajo.	%	4,2
	2.B. Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la	Ver subanexo B, abajo.	%	2,2

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

	remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)			
	3.B. Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Ver subanexo B, abajo.	%	0,9
Presencia en la comunidad	1.P.Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Ver punto P, abajo.	%	
Trabajo digno y no discriminación	1.T.Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver subanexo D y T (abajo).	#	Alta Dirección:3; H: 1, M:2 30 a 61 años: 2; + 60 años: 1 Mandos Medios: 9 H: 6, M: 9 30 a 61: 9 Niveles Operativos: 94 H: 42, M: 52 18 a 30: 13; 31 a 60: 77, +60: 4
	2.T.Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver subanexo D y T (abajo).	%	Contratados: M:1; Rango de Edad 31 a 60: 1
	3.T.Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Ver subanexo D y T (abajo).	%	Rotación de Personal: M: 1 Rango de Edad 31 a 60: 1
	4.T.Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Ver subanexo D y T (abajo).	%	0%
Capacitación	1.C.Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	Ver anexo RC AR (productos, servicios y +), parte F. Laboral.	%	Alta Gerencia: 10 horas Mandos Medios: 24 horas Nivel Operativo: 57 horas
	2.C.Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Plan de Capacitación Anual	#	12 actividades
	3.C.Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Ver anexo RC AR (productos, servicios y +), parte F. Laboral.	%	100% Mujeres: 57 Hombres: 49
Diversidad e igualdad de oportunidades	1.D.Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Ver subanexo D y T (abajo).	# y/o %	
	2.D.Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Ver subanexo D y T (abajo).	%	Alta Gerencia: 1,9 Mandos Medios:1,0 Niveles Operativos:1,7
Derechos Humanos y compromiso social	1.H.Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Ver anexo RRC AR (Información Social)		
	2.H.Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Cursos, seminarios		
	3.H.Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de	Ver anexo RRC AR (Información Social)	%	

Informe de Responsabilidad Social Empresarial

	comunidades locales			
Enfoque Social	1.E.Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Se considerará su análisis y desarrollo en la presente gestión		
	2.E.Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Se considerará su análisis y desarrollo en la presente gestión		
	3.E.Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	Se tienen Políticas específicas (créditos). Se considerará su análisis y desarrollo en la presente gestión		
	4.E.Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	Plan Anual de Educación Financiera		
Satisfacción del Cliente	1.S.Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Rifas y sorteos en fecha festivas: Día de la Madre, Aniv. Deptal y Navidad. Fueron 3 durante en el 2015		
	2.S.Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Mensualmente a través de los Buzones de sugerencias, realiza un análisis de la Satisfacción de los Clientes		
	3.S.Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Ver anexo RR AR (Información de Reclamos)	# %	Número de Reclamos: 31 % de reclamos resueltos: 100%
Conciencia Ambiental	1.A.Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Ver anexo RA AR (Información Ambiental)		
	2.A.Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Servicio de recojo de basura y su tratamiento por el municipio		
	3.A.Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Ver anexo RA AR (Información Ambiental)		
	4.A.Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Ver anexo RA AR (Información Ambiental)		
Cumplimiento Normativo	1.N.Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Una por Res. Sancionatoria 10-0069/15	#y/o%	Bs. - 4.106.-

**B.- Brecha Salarial**

Salario Total anual más Alto en Bs.	2014 Bs 455.400.-	2015 Bs 400.776	Salario Promedio anual Total de empleados en Bs. (excluir sueldo más alto)	2014 Bs 101.683	2015 Bs 96.171
Incremento en % al 2015  ((2015-2014)/2014))*100		-12%	Incremento en % al 2015 (excluir sueldo más alto)  ((2015-2014)/2014))*100		-5.42%
Salario Mínimo Nacional Bs.	2014: 1.440.-	2015: 1.656	Salario Mínimo en la Entidad Bs	2014: 3.369	2015: 2.000



**T.- Trabajo Digno y no Discriminación y D.- Diversidad e Igualdad de Oportunidades**

		2014				2015			
		Directivos*	Alta Gerencia	Mandos medios	Niveles Operativos	Directivos	Alta Gerencia	Mandos medios	Niveles Operativos
Total salario ganado	Hombres	22.500	37.950	85.637	286.856	22.500	33.396	96.557	321.164
	Mujeres	13.500	31.319	42.086	333.669	13.500	34.648	39.224	357.917
N° Total Personal	Hombres	7	1	5	37	7	1	6	42
	Mujeres	4	2	3	45	4	2	3	52
Grupo Etéreo	< 18	0	0	0	0	0	0	0	0
	18 a 30	0	0	0	16	0	0	0	13
	31 a 60	5	3	8	61	5	2	9	77
	60 a +	6	1	0	3	6	1	0	4
Rango Edad	Min	32	37	43	23	33	38	40	24
	Max	82	62	56	64	83	63	57	65
N° Total Personal con capacidades diferentes	Hombres								
	Mujeres								
N° Total de Personal pertenecientes a alguna raza o etnia asociada	Hombres								
	Mujeres								
Salario menor percibido por:	Hombres	4.500	37.950	15.570	3063	4.500	33.396	10.922	3.369
	Mujeres	4.500	15.570	12.286	3063	4.500	17.127	10.812	2.000
Total del Personal localizado en área:	Urbana	11	3	8	81	11	3	9	94
	Rural								

(\*)La casilla "salario" para el caso de directivos debe entenderse como las dietas percibidas.

		GRUPO ETAREO				Nro. Discapacitados	Departamento		
		Nro.	<18	18 a 30	31 a 60		60 a +	TJA	SCZ
Contratados en la última gestión	Hombres								
	Mujeres	1			1			1	
Rotación del Personal en la última gestión	Hombres								
	Mujeres	1			1			1	

**P. PROVEEDORES DE INSUMOS O MATERIALES**

**Por Monto en Bs**

Por origen de Empresa	2014		2015	
	Nacionales	Exterior	Nacionales	Exterior
Total Gastos en proveedores (Personas Jurídicas y Naturales)	249.658	NA	463.239	NA

**6. CONCLUSION GENERAL**


En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Ltda "Fátima", contamos con el espíritu cooperativista inspirado en sus valores sociales y, aunque los registros de los avances logrados ameritan una sistematización, consideramos que durante la gestión 2015 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.

**7. APROBACION**

El presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la Gestión 2015, es aprobado en reunión ordinaria del Consejo de Administración de fecha miércoles 27 de Abril de 2016.

**POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:**

  
 Sr. Alfredo Melgarejo Villarroel  
**PRESIDENTE**

  
 Sra. Yaquelin Yaneth Rojas Morales  
**SECRETARIA**