

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
FÁTIMA LTDA.



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**
INFORME SEMESTRAL
ENERO – JUNIO
GESTION 2016

Santa Cruz de la Sierra - Bolivia

**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
AL 30 DE JUNIO DE 2016**

INTRODUCCIÓN

La finalidad de este informe es detallar de manera somera, las actividades realizadas en este periodo relacionadas con los lineamientos de la responsabilidad social empresarial que la Cooperativa ha tenido a bien llevar adelante, fundamentadas en los principios de la economía social en la que está inmersa.

Un aspecto muy importante que debe resaltarse entre las Entidades de Intermediación Financiera, es que las Cooperativas de Ahorro y Crédito cuentan desde su origen a nivel mundial y por mandato de su nueva Ley dictada en el gobierno del estado plurinacional, con una naturaleza fundamentalmente social. Es decir, que por principio las cooperativas están enfocadas a la función social pues fueron fundadas con base en el trabajo solidario y de cooperación en beneficio de la colectividad; cuentan con un sistema democrático de gobierno, que se practica bajo el principio de un socio un voto, independientemente de su participación en el capital. Aspecto que es contrario a las empresas de orientación capitalista donde los votos valen en función al capital accionario de cada tenedor o dueño de las mismas.

Este enfoque social del gobierno de las Cooperativas, también se materializa en la necesidad de constituir fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, que se traducen en beneficios a la sociedad y a la comunidad. Fondos predefinidos como un porcentaje de las utilidades anuales, mediante la ley específica de cooperativas, la primera que data de 1958 y la recientemente promulgada en 2013, Ley 356, además de la nueva Ley de Servicios Financieros 393 y los temas incorporados por la ASFI en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la RNSF.

No debemos soslayar la importancia de que las cooperativas cuentan entre sus grupos de interés a personas que cumplen un triple papel, puesto que como aportantes al capital mediante certificados de aportación son dueños o asociados; como ahorristas son proveedores financieros y como prestatarios se constituyen en clientes, y que por supuesto, son parte de la sociedad. Esta particularidad fortalece el control social de las cooperativas, aunque eventualmente también podrían generar conflictos de no contar con reglas claras para el manejo o solución de los mismos.

La Alianza Cooperativa Internacional a través de su Declaración sobre la Identidad Cooperativa señala que “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades comunes y aspiraciones económicas, sociales, y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta, democráticamente gobernada”.



La cooperativa es también “una empresa de propiedad conjunta, democráticamente administrada” está debidamente organizada y sobre bases democráticas, debe desempeñarse en el mercado, esforzándose por servir a sus asociadas y asociados con eficiencia y de manera efectiva. Estos son dueños de la cooperativa sin importar los certificados de aportación que mantengan, cada uno tiene los mismos derechos y obligaciones.

Por las razones expuestas, las cooperativas de ahorro y crédito, desde el punto de vista de su participación dentro de una sociedad, comunidad o nación, cuentan con un marco de principios, valores y normas mejor estructurado respecto al resto de otras entidades de intermediación financiera.

DESCRIPCION DE LA RSE EN LA PLANIFICACION ESTRATEGICA 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 CFA asumió la responsabilidad social como un compromiso a mediano y largo plazo. Dentro el alcance de la planificación estratégica al 2016 nuestros compromisos fueron los siguientes :

Misión

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

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 generar riqueza y bienestar a través de una eficiente atención bajo principios de responsabilidad social, buscando crecer patrimonial y societariamente.

Visión

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

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

De acuerdo con la filosofía del cooperativismo CFA respeta y fomenta los siguientes principios:

PRINCIPIOS COOPERATIVOS

- Libre Adhesión y retiro voluntario
- Control democrático de los socios
- Participación económica de los socios
- Autonomía e independencia
- Educación, entrenamiento e información cooperativa
- Cooperación entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

Nuestros valores y principios están inspirados en la filosofía cooperativista y se explicita el compromiso con la dignidad de las personas, respetando su decisión democrática y buscando el beneficio de las asociadas y asociados y de la comunidad.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLITICA 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 sobre RSE para entidades financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), mediante Circular ASFI-170/2013 de abril de 2013 modificada y ampliada por la Circular 365/15 de 30/12/2015 establece los lineamientos para que dichas entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de asociadas y asociados, clientes, usuarios, proveedores, trabajadores y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible.

No obstante la reciente data de estas normativas, las entidades financieras y especialmente las cooperativas ya tienen incorporado lineamientos estratégicos en sus políticas internas que contienen varios elementos de RSE, tal es el caso de nuestra cooperativa, y aún más, ya realizaban actividades de RSE.

La cooperativa elabora semestralmente un informe sobre el cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial. A junio de 2016 los resultados basados en parte en dicho reporte se exponen a continuación



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.

ACTIVIDADES DE RSE

RSE DE ORDEN SOCIAL – COMUNITARIO

La Cooperativa Fátima Ltda. fiel a su compromiso con la comunidad, ha realizado actividades de carácter social tratando de ayudar en las múltiples necesidades que ésta tiene.

Dentro del relacionamiento con la comunidad, los vecinos, nuestros asociados y asociadas e instituciones en general, se llevaron varias actividades durante el primer semestre 2016. 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.
- Apoyamos también a la Capilla Cristo Rey donándole electrodomésticos para una Rifa que planificaron a fin de continuar con mejoras en su parroquia.
- Se realizó la vacunación del personal contra la gripe H1N1 y también con la toma de presión arterial: participaron asociados y clientes en general.



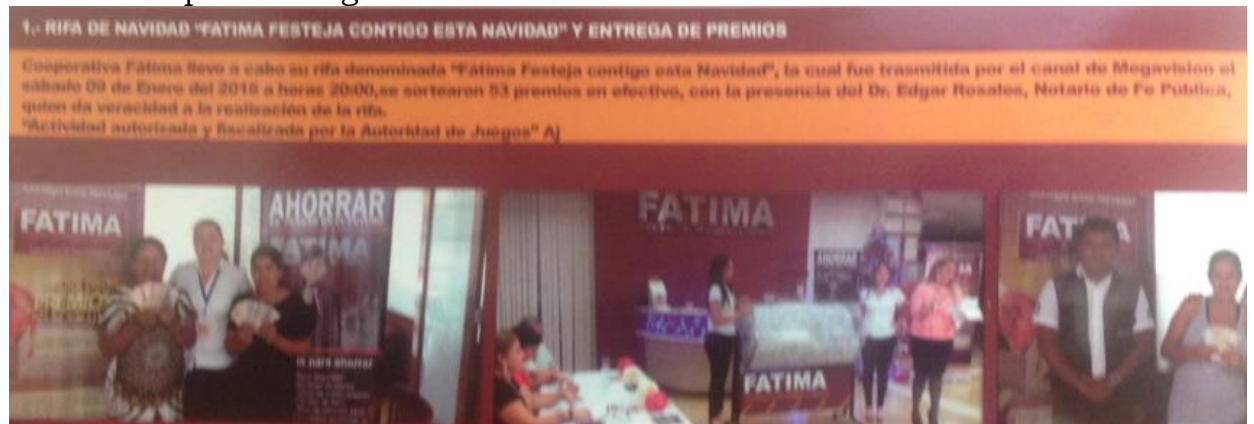
- En todas nuestras oficinas se festejó el Día del Padre entregando obsequios a los papas socios que nos visitaron en ese día.



También se agasajaron a las mamás, realizándose una Rifa gratuita el día 4 de junio, con fabulosos premios.



- 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.



- El 12 de abril se festejó a los niños en su día, con regalos y obsequios en todas nuestras oficinas.



- Dentro de la divulgación de la información, se incluyeron temas sobre los Buros de Información Crediticia:

BUROS DE INFORMACION CREDITICIA:

¿Cómo las entidades de intermediación financiera conocen mi historial crediticio?

Central de Información Crediticia (CIC): Sistema de información que administra la Base de datos que registra el comportamiento histórico mensual de los pagos realizados por los prestatarios del sistema financiero y sus niveles de endeudamiento. Contiene información a nivel individual, sobre el endeudamiento total, en las entidades supervisadas.

Burós de Información Crediticia (BIC): Es una empresa de servicios auxiliares financieros, supervisada por la ASFI, cuyo objetivo es proporcionar información crediticia a las entidades que otorgan algún tipo de financiamiento a sus clientes de manera que minimicen el riesgo implícito en sus operaciones crediticias.

1. ¿Cuándo se registran datos en la CIC?
Cuando una persona contrata o garantiza una operación de crédito debidamente formalizada en una entidad de intermediación financiera.
2. ¿Cuándo el prestatario y garante deja de ser reportados en la CIC?
Al mes siguiente de que se haya pagado el crédito en su totalidad.
3. ¿Por cuánto tiempo permanecerán los registros crediticios en la CIC?
Se mantendrán por 10 años en una base histórica, a excepción de los créditos castigados que permanecerán 20 años.
4. ¿Dónde acudir si se presentan registros indebidos en la CIC?
En caso de ser reportado por error en la CIC, acudir a la entidad financiera que ha reportado y solicitar la corrección.
En caso de duplicidad del número de cédula de identidad, acudir al SEGIP para regularizar esta duplicidad y posteriormente requerir su corrección ante la entidad financiera que ha reportado

RSE DE ORDEN ECONÓMICO - FINANCIERO

Nuestro Planeamiento Estratégico 2016 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 del 5%

- Crecimiento de la Cartera de Créditos del 5.77%
- Crecimiento en Depósitos del Público del 4.90%
- Índice de Morosidad del 3%
- Una Utilidad proyectada de \$us.- 312 mil.

Al 30 de junio 2016 se tienen los siguientes datos:

Rubro	Gestión 2015	Gestión 06/2016
Total Activos en Bs.-	535.535.226.-	543.828.825
DIFERENCIA	INCREMENTO	8.293.599.-

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

Estado y Morosidad	Gestión 2015	Gestión 06/2016
Vigente	355.526.375.-	347.950.193.-
Vencida	3.147.780.-	5.061.470.-
Ejecución	9.191.823.-	11.833.804.-
TOTAL CARTERA BRUTA	367.865.977.-	364.845.467.-
DIFERENCIA	DISMINUCION Bs.- 3.020.510-	
Morosidad	3.35%	4,63%
DIFERENCIA	INCREMENTO 1,28%	

Las Oblig. con el Público y Ent.Financieras tuvieron el siguiente comportamiento:

Rubro	Gestión 2015	Gestión /2016
Total Obligaciones con el público (Ahorros, DPF's,etc)	455.003.289.-	458,975,496
DIFERENCIA	INCREMENTO Bs.- 3.972.207.-	

Los Resultados de la gestión fueron:

Descripción	Gestión 2015	Gestión 2016
Utilidad Neta	6.601.729.-	2,997,461.-

El movimiento de Socios fue así:

Descripción	Gestión 2015	Gestión 06/2016	Diferencia
Socios activos	14.018	14.141	123

CARTERA POR TIPO DE CREDITO

CONSOLIDADO EN USD

TIPO DE PRODUCTO	VIGENTE USD	VENCIDA USD	EJECUCION USD	TOTAL CARTERA USD	COMPOSICION %	MORA %
MICROCREDITO	32.594.511	402.044	775.306	33.771.862	61,89	2,16
CONSUMO	7.508.904	147.323	448.630	8.104.857	14,85	1,09
PYME	4.140.231	3.420	312.907	4.456.557	8,17	0,58
VIVIENDA	7.932.174	65.923	234.929	8.233.026	15,09	0,55
TOTAL	52.175.820	618.710	1.771.772	54.566.302	100,00	4,38

En el tema de apoyo a nuestros socios en sus emprendimientos, se dio bastante en el rubro de los microcréditos constituyéndose en el 61.89% del total de nuestra cartera.

En cuanto a montos desembolsados, estos son básicamente asignados a emprendimientos que están entre \$u.- 10.000.- 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.

BALANCE SOCIAL AL 30 DE JUNIO DE 2016

DENOMINACIÓN	Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta "Fátima Ltda."
PERIODO	01/Enero/2016 a 30/junio/2016
LICENCIA/AUTORIZACIÓN	Resolución SB/001/2000
INICIO Y AÑOS DE SERVICIO	Fundada en 1962, con 54 años de servicio
DOMICILIO LEGAL	Santa Cruz de la Sierra, calle Obispo Peña No. 63, Zona El Pari
DATOS SOCIO-ECONOMICOS:	<p>No. de Prestatarios: 3.473 No. de cuentas Ahorro: 42.233 No. Ctas. en DPF: 2.321 No. de Socios Activos: 14.141 No. total de funcionarios: 109 No. de Directivos: 12 (8 titulares; 4 suplentes) Total Activos : USD 79,27 MM Promedio de Préstamos: 15.314 USD Promedio de Ahorros: USD 454.- Promedio de DPF's :USD 20.424.- Calificación de Riesgo: "BBB" por Aesa Rating asociada a Fitch Ratings</p>
PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS:	

CAPTACIONES: Mediante Cajas de Ahorros y depósitos a Plazo fijos, en dólares y bolivianos

CRÉDITOS: Destinados a Vivienda, Consumo, Microcréditos y Pyme's y para varios otros destinos.

SERVICIOS: Pago y envío de remesas, tarjetas de débito, cajas de seguridad, cobranzas de facturas por servicios básicos y Seguro de desgravamen.

SERVICIOS SOLIDARIOS: Realización de actividades de apoyo a la comunidad y/o instituciones educativas y de salud.

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, viva, cospail y nuevatel.

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



De igual manera, se desarrollaron capacitaciones cumpliendo con el programa de “Educación Financiera” :

- Dentro de lo que corresponde a la educación financiera a la comunidad, el 18 de abril, personal de la cooperativa visitamos el colegio “Jesús Maestro”, habiéndose realizado la capacitación denominada “Tu Guía Juvenil de Educación Financiera, dictada por el consultor Juan Amaya.



- De Igual manera, el pasado 10 de mayo visitamos el Colegio “Mayor San Marcos” a objeto de dictar la conferencia sobre “Tu Guía de Educación Financiera”. Esta capacitación estuvo dirigida alumnos de cuarto, quinto y sexto de secundaria. Se compartió también con todo el plantel docente.



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



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/2015 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.

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

- Capacitación al personal en temas de seguridad : Seminario para todo el personal y policías dictado por instructores del Batallón de Seguridad Física



Se realizó un curso sobre “Responsabilidad Social Empresarial” con la participación de los directores, gerencia y todo el personal. a fin de difundir los principios y fundamentos para una mejor interpretación y aplicación en el desarrollo de las actividades:



Con la colaboración del Programa Contra el Dengue de la Gobernación de Santa Cruz, el 21 de enero se realizó la fumigación de todas las oficinas del nuestro edificio central por personal técnico de esa repartición, a fin de prevenir enfermedades de los funcionarios y usuarios en general.



Se dan 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 6% establecido por el gobierno a fin de motivar a sus empleados y mejorar el nivel de vida de sus familias.

Se hizo una actividad de integración social entre funcionarios y directivos y otra actividad cultural de música mediante un concurso de canto, promoviendo con ello un buen clima de trabajo y las buenas relaciones.

RSE RELATIVA AL MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD

Al ser una institución que presta servicios en el ámbito financiero, no produce residuos contaminantes como resultados 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.

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 como los “firewall” y dispositivos físicos instalados.

Se ha reforzado la seguridad con la instalación de vidrios blindados en 2 agencias, Abasto y Zoológico, e instalado más cámaras de vigilancia:



De igual manera, cumpliendo normativas de seguridad, la cooperativa tiene conformadas Brigadas de Auxilio con el personal, en previsión de riesgos por casos de incendio, evacuación, comunicación, atracos y primeros auxilios.

También se cuenta con policías en todas nuestras oficinas con el apoyo de guardias de seguridad 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.

CONCLUSIÓN

Consideramos que nuestra institución viene cumpliendo en buena medida 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, tenemos el compromiso de ir mejorando todos aquellos aspectos que así lo requieran.

Santa Cruz, julio de 2016

Oscar Urganivia Rodriguez
ENCARGADO DE RSE