

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
FÁTIMA LTDA.



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
INFORME SEMESTRAL
JULIO - DICIEMBRE
GESTION 2017**

Santa Cruz de la Sierra - Bolivia

**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017**



INTRODUCCIÓN

La finalidad de este informe es detallar de manera simple y clara, todas 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 2017 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 nuestros socios, 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 socios, socias 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 creciente.

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 los socios 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: Socios, 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, la Circular ASFI 428/16 de 31/10/2016 y Circular ASFI 462/2017 de 31/05/2017 establece los lineamientos para que dichas entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de socias y socios, 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 diciembre de 2017 los resultados basados en parte en dicho reporte se exponen a continuación

NUESTRA POLITICA DE RSE

La política de RSE de la Cooperativa de Ahorro y Credito 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 de Ahorro y Credito Abierta 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 socios e instituciones en general, se llevaron varias actividades durante el segundo semestre 2017. 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 gran mayoría.
- Cooperativa Fátima agasajo a todos sus socios con su rifa gratuita “Feliz Aniversario mi Bella Santa Cruz”, la cual fue transmitida por el canal Megavision el sábado 30 de septiembre del 2017 a horas 20:00 p.m, se sortearon 53 premios en efectivo con la fiscalización de AJ.





- En la Semana de ANIVERSARIO DE SANTA CRUZ, la cual inicio el 18 de Septiembre hasta el 25 de Septiembre, Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta Fátima Ltada, ofreció a todos sus socios y clientes deliciosos Bocaditos Típicos tanto en Oficina Central como en todas sus Agencias, de esta forma hemos rescatado las tradiciones de nuestra bella y hermosa ciudad y dado a conocer a las nuevas generaciones las costumbres de la región.



OFICINA CENTRAL



AGENCIA BAJIO



AGENCIA MUTUALISTA



AGENCIA ZOOLOGICO



AGENCIA MELCHOR PINTO



- Cooperativa Fátima agasajo a todos sus asociados con su rifa gratuita “Muchas Felicidades en esta Navidad”, la cual fue transmitida por el canal Megavision el sábado 30 de Diciembre del 2017 a horas 20:00 p.m, se sortearon 53 premios en efectivo.



RSE DE ORDEN ECONÓMICO - FINANCIERO

Nuestro Planeamiento Estratégico 2017 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 6%
- Crecimiento de la Cartera de Créditos del 7%
- Crecimiento en Depósitos del Público del 6.10%
- Índice de Morosidad del 2.8%
- Una Utilidad proyectada de \$us.- 412.266.-

Al 31 de diciembre 2017 se tienen los siguientes datos:

Rubro	Gestión 2017	Gestión 2016
Total Activos en Bs.-	545.085.749	548.443.056
DIFERENCIA	DISMINUYO	3.357.307.-

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

Estado y Morosidad	Gestión 2017	Gestión 2016
Vigente	329.983.210.-	357.926.118.-
Vencida	6.343.870.-	4.244.350.-
Ejecución	14.711.698.-	12.154.355.-
TOTAL CARTERA BRUTA	351.171.834.-	374.324.823.-
DIFERENCIA	DISMINUYO Bs.- 23.152.989	
Morosidad	6%	4,38%
DIFERENCIA	DISMINUYO 1,62%	

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

Rubro	Gestión 2017	Gestión 2016
Total Obligaciones con el público (Ahorros, DPF's,etc)	455,556,382.-	458,975,489.-
DIFERENCIA	DISMINUYO Bs.- 3.419.107.-	

Los Resultados de la gestión fueron:

Descripción	Gestión 2017	Gestión 2016
Utilidad Neta	1.634.482.-	2.997.461.-

El movimiento de Socios fue así:

Descripción	Gestión 2017	Gestión 2016	Diferencia
Socios activos	14.397	14.097	300

CARTERA POR TIPO DE CREDITO

CONSOLIDADO EN USD

TIPO DE PRODUCTO	VIGENTE Usd	VENCIDA Usd	EJECUCION Usd.	TOTAL CARTERA Usd.	COMPOSICION %	MORA %
MICROCREDITO	33.276.417,37	668.235,45	1.170.342,77	35.114.995,60	68,62%	3,59%
CONSUMO	7.596.104,32	161.325,90	397.062,01	8.154.492,23	15,94%	1,09%
VIVIENDA	4.562.198,43	80.144,75	271.228,90	4.913.572,08	9,60%	0,69%
PYME	2.641.472,20	15.056,33	305.928,71	2.962.457,24	5,79%	0,63%
HIP. VIVIENDA INT. SOC.	26.316,41	0,00	0,00	26.316,41	0,05%	0,00%
TOTAL	48.102.508,73	924.762,44	2.144.562,40	51.171.833,57	100%	6%

En el tema de apoyo a nuestros socios en sus emprendimientos, se dio bastante en el rubro de los microcréditos constituyéndose en el 68,62 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.

RESUMEN SOCIO-ECONOMICO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

DENOMINACIÓN	Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta "Fátima Ltda."
PERIODO	01/Julio/2017 al 31/Diciembre/2017
LICENCIA/AUTORIZACIÓN	Resolución SB/001/2000
INICIO Y AÑOS DE SERVICIO	Fundada en 1962, con 55 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: 2889 No. de cuentas Ahorro: 42.171 No. Ctas. en DPF: 2.328 No. de Socios Activos: 14.397 No. total de funcionarios: 103 No. de Directivos: 12 (8 titulares; 4 suplentes) Total Activos : USD 79,46 MM Promedio de Préstamos: 17.712,65 USD Promedio de Ahorros: USD 425.49.- Promedio de DPF's :USD 20.818.01.- Calificación de Riesgo: "BBB" por Aesa Rating asociada a Fitch Ratings</p>	
PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS:	
<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, alquiler 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>	

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, Yanbal, Entel, Tigo, Viva, Cospail, Nuevatel y Gas domiciliario YPFB.



Visita Nuestras Agencias +

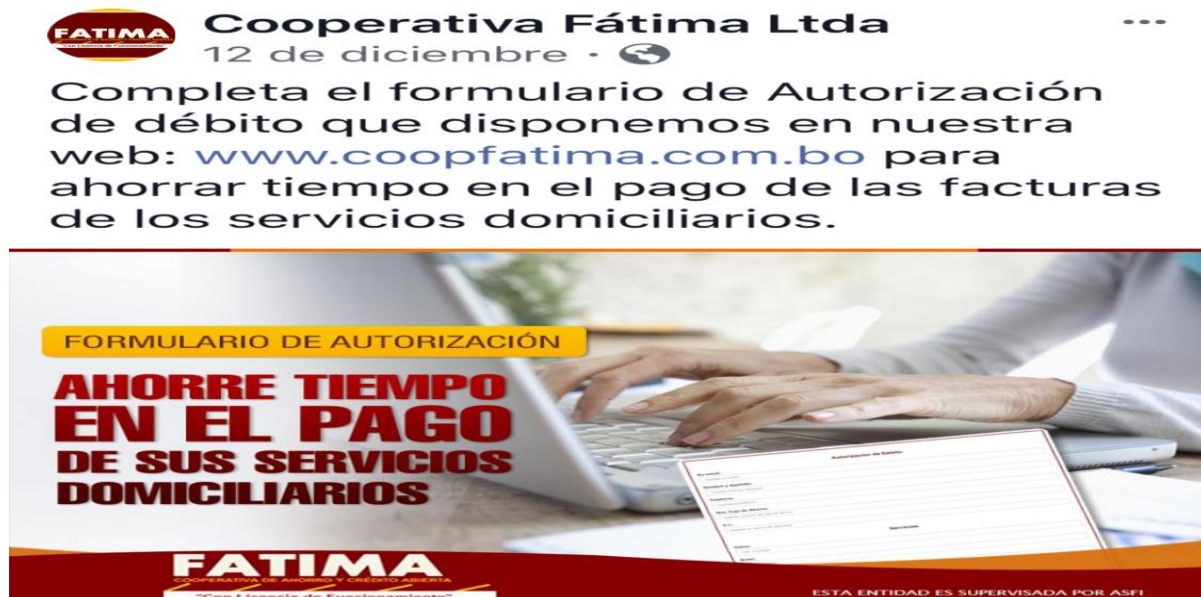
COBRANZA Y PAGO DE FACTURAS

- OFICINA CENTRAL**
Calle Obispo Peña No. 63 Zona EL Pari
Telf.: 363- 7000
- AGENCIA BAJÍO**
Km. 6 antigua carretera a Cbba.
Telf.: 362-4274
- AGENCIA MUTUALISTA**
3er. Anillo Interno Diagonal
Av. Pedro Rivera Méndez No. 1000
Telf.: 347 - 1454
- AGENCIA ZOOLOGICO**
3er. Anillo diagonal al Zoológico
Telf.: 343 - 0335
- AGENCIA ABASTO**
Av. Pirat No. 531 casi 3er. Anillo Interno
Telf.: 354-3470
- AGENCIA MELCHOR PINTO**
Av. Melchor Pinto No. 45 casi 1er. Anillo
Telf./fax :337- 3281
- AGENCIA BOLÍVAR**
Calle Bolívar No. 186a1 lado de COTAS
Telf./fax :337-3243

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABERTA
"Con Licencia de Funcionamiento"

ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI

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



FATIMA Cooperativa Fátima Ltda
12 de diciembre · 🌐

Completa el formulario de Autorización de débito que disponemos en nuestra web: www.coopf Fatima.com.bo para ahorrar tiempo en el pago de las facturas de los servicios domiciliarios.

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AHORRE TIEMPO EN EL PAGO DE SUS SERVICIOS DOMICILIARIOS

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABERTA
"Con Licencia de Funcionamiento"

ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



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

- Personal de la Cooperativa FATIMA visitó las instalaciones del “ Colegio Ebenezer” el día Jueves 24 de Agosto del presente año, donde se llevó a cabo una capacitación denominada “Tu Guía de Educación Financiera” dirigida a los alumnos desde tercero hasta sexto de secundaria. La capacitación estuvo a cargo del Sr. Juan Amaya. Entre los puntos más importantes que se explicaron están: ¿Cuál es la importancia del dinero?, ¿Para qué nos sirve ahorrar?, Pasos sugeridos para el ahorro, ¿Que es un presupuesto?, ¿Cómo se elabora un presupuesto?, ¿Qué es la ASFI y qué papel juega en nuestra sociedad?



- En Noviembre del 2017 en instalaciones de la Oficina Central, se llevó a cabo una capacitación denominada “Garantías No Convencionales” dirigida a nuestros Asociados y Público en General.

La capacitación estuvo a cargo del Sr. Juan Amaya. Entre los puntos más importantes que se explicaron están: Que son las garantías no convencionales?, Características del seguro agrario, Documentos en custodia, productos almacenados, Semovientes, entre otros.



b) Promoción de Servicios Financieros

Cooperativa Fátima realizó durante los meses de Septiembre y el mes de Diciembre del 2017, la Promoción de sus diferentes Productos y Servicios Financieros, actividad que se llevó a cabo en Oficina Central y sus Agencias.





- Dentro del trato familiar y con la calidez característica con que se atiende a nuestros clientes, se les hace partícipes de los acontecimientos más importantes, como son nuestros Aniversarios:

La agencia inició actividades el 14 de julio de 1993 en la zona la cuchilla, actualmente ubicada en la Av. Pirá casi 3er anillo interno. Lleva ya 24 años al servicio de nuestros asociados y clientes.

Agradecidos por el compromiso, esfuerzo, entrega y constancia de nuestro capital humano



c) 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.

d) 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 nuestros funcionarios y sus familias, se encuentran asegurados y afiliados a la Caja de Salud de la Banca Privada, ente de salud con el cual nos encontramos trabajando satisfactoriamente.

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.

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 7% establecido por el gobierno a fin de motivar a sus empleados y mejorar el nivel de vida de sus familias.

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 socios, 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.

En relación al manejo de los residuos tecnológicos, estamos apoyados por la Empresa Bolrec, que realiza el manejo y reciclaje de estos equipos mediante métodos modernos, como fue el reciclaje de ATM fuera de uso:



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.

Con relación a medidas para apoyar al ahorro de energía y agua a nuestros socios y clientes, se realizaron publicaciones sobre medidas que tienden a concientizar a las personas para lograr un ahorro energético.



MEDIDAS DE AHORRO DE ENERGÍA

01	La sombra de los árboles puede evitar el ingreso de los rayos solares a un ambiente aclimatado, disminuyendo el consumo del compresor de aire.
02	Apague los equipos cuando no los necesite.
03	Utilice equipos de última tecnología y alta eficiencia.
04	Pinte las paredes con colores claros, pues estos aprovechan mejor la luz natural o artificial.
05	Para iluminación en espacios exteriores utiliza luces con mecanismos de detección de movimientos que sólo se encienden durante la noche o cuando alguien está presente.
06	Los equipos con etiquetado energético de clase A, A+ y A++ son los más eficientes y pueden ahorrarnos mucho dinero en la factura eléctrica a lo largo de su vida útil.





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, diciembre de 2017

Cecilia Rodriguez Vargas
ENCARGADA DE RSE