



"Con licencia de funcionamiento"

ANEXO 1

INFORME DE

RESPONSABILIDAD

SOCIAL

EMPRESARIAL

GESTION 2021

Santa Cruz - Bolivia

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

“FATIMA” R.L.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2021

CONTENIDO

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

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 Fátima Ltda., actualmente Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Fátima R.L. 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

	Misión:	Visión:
la	<ul style="list-style-type: none">• Con talento humano comprometido, incentivar el ahorro y promover las microfinanzas, como una contribución 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.	<ul style="list-style-type: none">• 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 socios 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, política, 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: 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 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, Circular 428/16 de 31/10/16, 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 socios, 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 junio/2021 y diciembre de 2021 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 de Ahorro y Crédito Abierta Fátima R.L., 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, 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.

La Cooperativa ha realizado actividades de carácter social tratando de ayudar en las múltiples necesidades que ésta tiene.

Se realizaron algunas actividades entre las comunidades, los vecinos, nuestros socios e instituciones en general, no se pudo realizar varias actividades durante la gestión 2021 debido a algunas restricciones por la pandemia. Entre las actividades que se pudieron realizar, podemos citar las siguientes:

- En sujeción al Estatuto orgánico, se llevó a cabo la 58 Asamblea General Ordinaria de socios el 09 de abril, acto en la cual se dio lectura a los Informes de Administración y Vigilancia, Dictamen de Auditoría Externa, Resultados de la gestión 2020, Presupuesto de Ingresos y Gastos 2021, se renovaron parcialmente los Consejos.
- En el mes de junio pensando en los socios, clientes y funcionarios en general se procedió a desinfectar todas las oficinas por la pandemia con Dióxido de Cloro.
- Como otra actividad adicional de RSE se procedió a desechar los muebles fuera de uso a la recicladora EMACRUZ.
- Otra actividad que se ha realizado pensando en el medio ambiente, se recicló papelería y se llevó a la Recicladora Serbol.
- También se ha realizado una donación de tejas duralix a la parroquia el Carmen, ubicada en la Av. Doble vía la Guardia km.9.

2.2.2 RSE DE ORDEN ECONÓMICO - FINANCIERO

Nuestro Plan Estratégico 2021 fue 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 del 4%
- Crecimiento de la Cartera de Créditos del 4 %
- Crecimiento en Depósitos del Público del 3 %
- Índice de Morosidad del 4 %
- Una Utilidad proyectada de \$us. – 361.722.-

Al 31 de diciembre 2021 se tienen los siguientes datos:

Rubro	Gestión 2021	Gestión 2020
Total Activos en Bs.-	523.623.499	505.979.597
DIFERENCIA	DISMINUCION	17.643.902

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

Estado de Crédito	Gestión 2021	Gestión 2020
Vigente	347.274.406.-	351.207.544.-
Vencida	5.409.255.-	0.-
Ejecución	12.707.077.-	13.703.686.-
TOTAL CARTERA BRUTA	365.390.738.-	373.628.392.-
DIFERENCIA	DISMINUCIÓN Bs.- 8.237.654	
Morosidad	4.96%	3,76%
DIFERENCIA	DISMINUCIÓN 1.20%	

Las Obligaciones con el Público y Entidades Financieras tuvieron el siguiente comportamiento:

Rubro	Gestión 2021	Gestión 2020
Total Obligaciones con el público (Ahorros, DPF's, etc)	393.746.470.-	410.647.428.-
DIFERENCIA	DISMUNICIÓN Bs.- 16.900.958.-	

Los Resultados de la gestión fueron:

Descripción	Gestión 2021	Gestión 2020
Utilidad Neta	3.886.838.-	1.508.015.-

El movimiento de Socios fue así:

Descripción	Gestión 2021	Gestión 2020	Diferencia
Socios activos	15.506	14.970	536

CARTERA		POR		TIPO		DE		CREDITO	
TIPO DE PRODUCTO	VIGENTE Usd	VENCIDA Usd	EJECUCION Usd.	TOTAL CARTERA Usd.	COMPOSICION %	MORA %			
MICROCREDITO	31.621.147,65	715.049,66	1.170.293,70	33.506.491,00	62,91%	3,54%			
VIVIENDA	6.718.979,00	0,00	457.426,10	7.176.405,10	13,47%	0,86%			
CONSUMO	11.128.110,20	73.471,48	215.437,88	11.417.019,56	21,43%	0,54%			
PYME	1.144.039,44	0,00	9.185,94	1.153.225,38	2,17%	0,02%			
HIP. VIVIENDA INT. SOC.	10.815,02	0,00	0,00	10.815,02	0,02%	0,00%			
TOTAL	50.623.091,31	788.521,14	1.852.343,62	53.263.956,07	100%	4,96%			

En el tema de apoyo a nuestros socios en sus emprendimientos, se dio bastante en el rubro de los microcréditos constituyéndose en el 62.91% 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 31 DE DICIEMBRE DE 2021**

DENOMINACIÓN	Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta "Fátima" R.L.
PERIODO	01/Julio/2021 al 31/Diciembre/2021
LICENCIA/AUTORIZACIÓN	Resolución SB/001/2000
INICIO Y AÑOS DE SERVICIO	Fundada en 1962, con 58 años de servicio
DOMICILIO LEGAL	Santa Cruz de la Sierra, calle Obispo Peña No. 63, Zona El Pari
<p>DATOS SOCIO-ECONOMICOS: No. de Prestatarios: 3.128 No. de cuentas Ahorro: 39.837 No. Ctas. en DPF: 1.840 No. de Socios Activos: 14.970 No. total de funcionarios: 97 No. de Directivos: 12 (8 titulares; 4 suplentes) Total Activos : USD 76.11 MM Promedio de Préstamos: 17.028 USD Promedio de Ahorros: USD 396.88.- Promedio de DPF's :USD 23.940.24.- Calificación de Riesgo: "BBB-" por Aesa Rating asociada a Fitch Ratings.</p>	

<p>PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS:</p> <p>CAPTACIONES: Mediante Cajas de Ahorros y depósitos a Plazo fijo, en dólares y bolivianos, Certificados de aportación con beneficios en Rentabilidad y Fondo de Sepelio para los socios.</p> <p>CRÉDITOS: Destinados a Vivienda, Consumo, Microcréditos, Pyme's, productivos y Vivienda de Interes Social.</p> <p>SERVICIOS: Recibo y envío de remesas familiares, órdenes electrónicas de transferencias de fondos (ACH), tarjetas de débito, alquiler cajas de seguridad, compra y venta de dólares, cobranzas de facturas por servicios básicos (agua, luz, telefonía fija y móvil, internet, TV Cable, Gas domiciliario), Pagos Renta dignidad y gastos funerales 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, Yanbal, Entel, Tigo, Viva, Cospail y Nuevatel.

Mantenemos la masificación de nuestra información utilizando también redes sociales, tal el caso del Facebook a efectos de llegar a un mayor número de socios y clientes y mantenerlos actualizados con novedades sobre nuestros productos y servicios, así como los valores que rigen a la entidad, derechos de los socios, consejos y recomendaciones según nuestra política de RSE bajo el entendido que es importante conocer los fundamentos, principios y valores que enmarcan el desarrollo de nuestras actividades.

Se hace partícipe a la comunidad, de los aniversarios de Agencias en los barrios, donde se realizan entregas masivas de presentes, así como se informa a todos los asistentes sobre productos y servicios que pueden apoyar a mejorar la calidad de vida de socios y clientes. Estas celebraciones de aniversarios acercan más a la comunidad y su entidad financiera, tratando de crear un trato familiar y más humano. De igual manera, bastantes clientes han participado en la capacitación dentro del programa de "Educación Financiera".

b) Promoción de Servicios Financieros

ATENCIÓN AL PÚBLICO CON MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD

Se continuó socializando a todos los socios, clientes y usuarios en general que la atención al público tanto en Oficina Central como en las Agencias se hará tomando en cuenta las medidas de bioseguridad como ser: desinfección de manos al ingreso, medición de la temperatura, uso obligatorio del barbijo, distanciamiento social en las zonas de atención al público, alcohol en gel en todos los escritorios y cajas que atienden al público, uso de mamparas acrílicas en los escritorios.

PAGO DE RENTA DIGNIDAD Y GASTOS FUNERALES A LOS ADULTOS MAYORES

Se continuó con el servicio de pago de Renta Dignidad y gastos funerales a los Adultos mayores que se ajusten a la normativa dispuesta por el Gobierno.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Se difundió mediante página de FACEBOOK cursos de Educación Financiera con diferentes temáticas, dirigido a nuestros socios, clientes, funcionarios y público en general.

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.

- CAPACITACION CONSTANTE

Debido a la emergencia sanitaria por el Covid 19 no se han podido realizar las capacitaciones al 100% correspondiente al 2do semestre de la gestión 2021.

Los cursos fueron realizados en modalidad Virtual los siguientes:

- ✓ Dpto. de Finanzas – Nueva forma de registro de compras y ventas IVA, practica operativa de llenado, consolidado y formalización (ENVIO) por Siat.
- ✓ Dpto. Comercial y Agencias – Motivación y Liderazgo, principios y valores cooperativos.
- ✓ Consejo de Administración, Vigilancia, tribunal de Honor, Comité Electoral y Plantel Ejecutivo – Gobierno Corporativo.
- ✓ Unidad de Gestión de Riesgo y Seguridad – Gestión de Seguridad de la Información.
- ✓ Subgerencia de Negocios, Crédito y Agencias – Análisis financieros.
- ✓ Unidad de Gestión de Riesgo y Seguridad – Riesgo legal en la actividad de Intermediación Financiera.
- ✓ Subgerencia Comercial, Negocios, Jefe Comercial, Créditos y Administradores – Balance Social.
- ✓ Dpto. Comercial y Administradores – Concepto de lavado de Dinero, Financiado del Terrorismo y/o Delitos Precedentes.

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.

Para este efecto la Cooperativa precautelando el bienestar de socios, clientes, proveedores y funcionarios realizo mediante profesional acreditado por Ministerio de Trabajo los siguientes estudios técnicos de higiene y salud ocupacional:

- **PROGRAMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO:** El cual fue presentado al Ministerio de Trabajo
 - . El uso de pediluvio para Oficina central y las 6 Agencias
 - . Medir la temperas tanto a clientes como funcionarios, el uso obligatorio de barbijo al ingresar a los edificios de la Cooperativa.
 - . Socialización de normas bioseguridad para clientes y funcionarios por las Redes Sociales, boletines y por correo electrónico.
 - . Elaboración del manual de bioseguridad.

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

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.

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 de capacitación, aprobado por el Consejo de Administración.

La Cooperativa realizo medición de CLIMA LABORAL mediante encuesta a todos sus funcionarios, realizándose la retroalimentación a las áreas una vez conocidos y aprobados los resultados por el Consejo de Administración.

Igualmente se realizó encuesta y medición de GRADO DE PERTENENCIA a todos los funcionarios con resultados muy positivos para la entidad. En tal sentido y a objeto de una mejora continua, los resultados una vez conocidos y aprobados por el Consejo de Administración fueron circularizados a las áreas como retroalimentación.

Ambas encuestas comparadas y medidas con la gestión 2021, presentan mejoras, por lo cual se evidencia que la retroalimentación está siendo una herramienta útil para mejorar el Clima Laboral y Grado de Pertenencia de nuestros funcionarios.

Esta actividad se realizó tanto en Oficina Central como en Agencias. Así mismo indicar que nuestro personal se encuentra capacitado en tal sentido para la atención a personas con discapacidad, en el marco normativo vigente, habiendo realizado cursos en lo pertinente, mas lenguaje a señas, buscando siempre la inclusión y trato sin discriminación como medida de Responsabilidad Social Empresarial.

Capacitaciones

Con relación al Plan de capacitación, a pesar de mantener algunas restricciones se logró cumplir con el 79% del plan aprobado por el Consejo de Administración, en su mayoría por la pandemia fueron realizado vía zoom.

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 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.

Ahorro de energía

La medición en uso de energía y agua se realiza de manera mensual tanto en oficina central como en agencias, donde de evidenciarse picos de consideración, se gestionan medidas, avisos, recomendaciones y otras medidas para mejorar y racionalizar el consumo.

Como una acción de RSE al cuidado del medio ambiente y como forma medible de las gestiones realizadas, se aprobó por el Consejo de Administración el 22/07/2021 el Manual de Procedimiento para el Consumo de Energía Eléctrica, documento que permite seguimiento, medición, control, evaluación y toma de acciones para lograr eficiencia energética.

El control de consumo de energía eléctrica se realiza mensualmente y se informa a la Subgerencia de Operaciones y se toman las medidas que corresponde.

El seguimiento genera alertas y toma de acciones, tales como compra de supresores de pico para apagado de todo equipo fuera de horario de oficina, control diario de apagado de aires y luces, etc. Así también se realiza el seguimiento a toda la iluminación de neones por luces led.

Mantenimiento y seguridad física y tecnológica

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.

Por lo expuesto además de realizar mantenimiento de extintores.

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 cumplimiento de la normativa.

Reciclaje

En relación al reciclaje se realizó en la gestión 2021 se procedió a llevar a la recicladora SERVOL.

Concientización y socialización

Se mantiene la publicación mediante Boletines trimestrales y páginas de redes sociales medidas internas para apoyar al ahorro de energía y agua que tienden a concientizar a las personas para lograr un ahorro energético y el cuidado del medio ambiente.

Además, siendo el cuidado el medio ambiente en el trabajo tan importante como hacerlo en casa, porque la oficina es el lugar donde las personas pasan mayor parte del día, se emitieron consejos a los funcionarios de la entidad mediante correos internos como campaña de concientización.

Lavado de dinero

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, por ejemplo, el año 2016, la calificación fue de 5.6, el año 2017 fue de 5.8, el año 2018 fue de 6.5, el año 2019 fue de 6.6, el año 2020 fue 6.7 y para esta gestión 2021 la calificación otorgada fue de 6.7 manteniendo la misma calificación de la anterior gestión cuyo detalle está reflejado en el informe de Calificación De Desempeño de RSE respectivo.

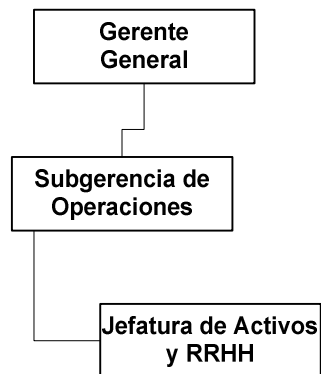
Consideramos que nuestra institución viene cumpliendo progresivamente con los compromisos asumidos referente a la Responsabilidad Social Empresarial, no obstante ser este un tema en progreso que conlleva grandes retos en diversos aspectos.

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

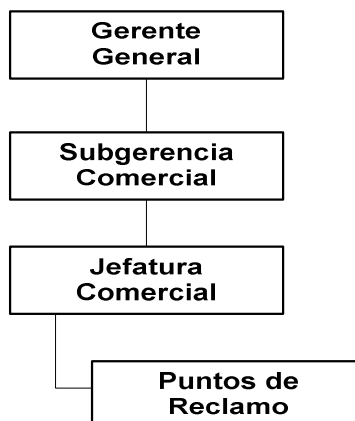
La entidad en su conjunto está involucrada en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, sin embargo, las áreas directamente involucradas con la centralización de los procesos más importantes en esta temática son:

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 Subgerencia Comercial atiende lo relativo a Balance Social, Educación Financiera y Función Social aplicada a los Servicios Financieros.



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.
- ⇒ Página de Facebook como herramienta para mantener a disposición pública de socios, clientes, usuarios y público en general información actualizada de la entidad.
- ⇒ 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 2021 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 las 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 2 Indicadores Sociales: De acuerdo a la Circular ASFI 365/15, 428/16 y 462/2017 se incluyó el anexo A.2, señalándose en los indicadores sociales más importantes en base al formato establecido por el ente fiscalizador:

6. CONCLUSION GENERAL

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Fátima" R.L., 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 2021 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.

Santa Cruz, 24 de junio de 2022

José Ernesto Barba Gil
JEFE DPTO. ACTIVOS Y RRHH.

