

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
FÁTIMA R.L.**



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
INFORME SEMESTRAL
ENERO A JUNIO
GESTION 2023**

Santa Cruz de la Sierra - Bolivia



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL 30 DE JUNIO DE 2023

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 promulgada en 2013, Ley 356, además de la 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 socios; 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 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 la responsabilidad social como un compromiso a mediano y largo plazo. Dentro el alcance de la planificación estratégica al 2023 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 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, la Circular ASFI 462/2017 de 31/05/2017 y la Circular ASFI 533/2018 de 28/03/2018 establecen 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 JUNIO de 2023 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 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.

ACTIVIDADES DE RSE

RSE DE ORDEN SOCIAL – COMUNITARIO

La Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta Fátima R.L. fiel a su compromiso con la comunidad, ha realizado actividades de carácter social tratando de ayudar en las múltiples necesidades que ésta tiene.

Entre las actividades que se han realizado y están relacionadas con la pandemia del covid 19 y epidemias declaradas como el Dengue, Influenza, etc., que son las siguientes

- Uso de material de bioseguridad como ser barbijos, alcohol, alcohol en gel los cuales se encuentran a disposición de socios, clientes y funcionarios.
- Socialización de normas bioseguridad para clientes y funcionarios por las Redes Sociales, boletines y por correo electrónico.
- Socialización del manual de bioseguridad mediante su publicación en Moodle.
- Vacunación gratuita a funcionarios, socios y clientes apoyados por profesionales del Centro Medico Elvira Wonderlich poniendo a disposición el banco de vacunas del sistema de salud y haciendo uso de nuestras instalaciones para brindar mayor comodidad y facilidad a los interesados.
- Socialización de instructivos del Ministerio de Salud al personal de la entidad para lograr un mejor conocimiento respecto a contagios en aumento de INFLUENZA, COVID, DENGUE, etc.
- Socialización de normas bioseguridad por pandemia del Covid 19 para clientes, socios y funcionarios por las Redes Sociales, correo electrónico y/o boletines.

- Se aprobó PLAN DE EMERGENCIA que contempla actualización de Botiquines, normativas post pandemia, y actualización de BRIGADAS DE SEGURIDAD.



FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

COMUNICACIÓN INTERNA
G.G. Nº 118/23

DE : Oscar Manuel Coronado E.
GERENTE GENERAL

PARA : Ma. Teresa Ardaya Vaca
SUBGERENTE DE FINANZAS a.i.

FECHA : Santa Cruz, 10 de mayo de 2023

ASUNTO : **ACTUALIZACIÓN - DOCUMENTOS**

Señora:

El Consejo de Administración en su reunión de fecha 10 de los corrientes, aprobó la actualización de los siguientes documentos:

1. Reglamento para Uso de Vehículo
2. Plan de Emergencia

Se adjunta en original los documentos mencionados y se autoriza poner en conocimiento del personal, según corresponda.

Recomendándole tomar debida nota, le saludo atentamente.

Oscar Manuel Coronado E.
GERENTE GENERAL

Ingrid R.
Copias: Consejo de Administración
Archivo

Agencia Bagn Tel: 3 324234 - Agencia Municipal Tel: 3 471454 - Agencia Zoológica Tel: 3 493533 - Agencia Inadisa Tel: 3 532243
Agencia Bolkar Tel: 3 232343 - Agencia Inadisa Rivto Tel: 3 373323

Dentro del relacionamiento con la comunidad, los vecinos, nuestros socios e instituciones en general, se promovieron o gestionaron por parte de la Cooperativa varios proyectos y/o actividades durante el **PRIMER SEMESTRE 2023**, algunos de los cuales si se hicieron efectivos.

- Se ha realizado donación monetaria al HOGAR DE ANCIANOS SANTA CRUZ en monto de Bs. 2000 cada mes, a objeto de aportar a mantener la calidad de vida de nuestros adultos mayores que se encuentran acogidos en dicha entidad.
- Se ha promovido proyecto de PATROCINIO ASOCIACION DE ESCRITORES para el 2do encuentro de escritores en Misiones Jesuiticas 2023, quienes requerían para gastos de organización y promoción del evento dinero en efectivo. Indicar que el evento aglutina a escritores bolivianos vivos y que son parte de Convenio Interinstitucional de Cooperacion entre el Ministerio de Educacion y la Asociacion de Escritores ESCRIBO.



ESCRIBO
ASOCIACION DE ESCRITORES

Santa Cruz de la Sierra, 08 de enero del 2023

Señor
COOP. FATIMA LTDA
Presente.

REF: Patrocinio para el Segundo Encuentro Nacional de Escritores "MISIONES JESUITICAS 2023".

Con el fin de incentivar el hábito de la lectura en niños, adolescentes, jóvenes y público en general, además de acercar a los prestigiosos escritores bolivianos a estas poblaciones, la Asociación de Escritores de Bolivia (ESCRIBO), realizará el SEGUNDO ENCUENTRO NACIONAL DE ESCRITORES "MISIONES JESUITICAS 2023". La fiesta literaria, abarcará los pueblos de San Javier, Concepción, San Ignacio de Velasco, Santa Cruz, San Miguel y San José de Chiquitos. Esta actividad cultural, está enmarcada dentro del convenio interinstitucional suscrito por ESCRIBO y el Ministerio de Educación el 12 de mayo del 2022, con el fin de fomentar la lectura y promover las obras literarias de los escritores bolivianos vivos.

Fecha: Del 27 de marzo al 02 de abril del 2023

Participantes: Serán 20 escritores provenientes de diferentes departamentos de Bolivia cultores de géneros literarios como el cuento, la novela, la crónica, el ensayo y la poesía. Es digno destacar el esfuerzo económico que realiza cada uno de ellos, ya que viajan con sus propios recursos.

Patrocinio: Ya que no contamos con ayuda de ninguna institución del estado para realizar nuestras actividades culturales, se solicita gentilmente su patrocinio con 3000 bolivianos, recursos que ayudarán de gran manera los gastos de organización y promoción del evento.

Actividades: Exposición de sus obras literarias, así mismo, conferencias y talleres gratuitos para estudiantes, padres de familia y maestros.

Lugar y horario: La actividad cultural y educativa, se llevará a cabo en la plaza central del pueblo, con la participación de los estudiantes de las diferentes unidades educativas del municipio. La atención al público será de 08:30 a 12:00 y de 14:30 a 18:00.

Las Misiones Jesuíticas, por el valor cultural e histórico que representan, deben acompañar su progreso y desarrollo a la par del crecimiento cognitivo de su niñez y juventud y esto se logra solo por medio de la lectura.

A los organizadores, nos motiva el único deseo de contribuir a la formación integral de los estudiantes y población en general.

Esperando su aceptación, cordialmente más saludos más afectuosos.

Atte.
Somari Elias Hurtado Aguilera
Escritor - Periodista
Coordinador de ESCRIBO - Santa Cruz
Telf. 78044444 - 79223157

Somari Hurtado A.
COORDINADORA
ESCRIBO - Santa Cruz

- Se ha promovido proyecto RED SALUD – MEDICOR, empresa que provee atención en línea en diferentes consultas de especialidades medicas mediante suscripción anualizada. Se sostuvieron reuniones con área comercial para analizar otorgar misma medida para socios de la entidad ofertando mini campañas de control rutinario de salud.

FATIMA
COMUNICACION INTERNA
ASUNTO: 1062023

Para: María Teresa Andaya Vaca
SUBGERENTE DE OPERACIONES S.A.

De: Cecilia Rodríguez Vargas
JEFE DEPTO. ACTIVOS FIJOS Y BUEHIL

Fecha: Santa Cruz de la Sierra, 27 de enero de 2023.

Asunto: SUGERENCIA ACTIVIDAD RED - RED SALUD.

Señora Subgerente:

Atendidas a actividades de Responsabilidad Social Empresarial, se informa que se han tenido reuniones con RED SALUD compañía que brinda servicios de salud para las empresas, sus trabajadores y/o sus clientes, mediante su programa MEDICOR, oferta que está siendo anualizada por el área Comercial a la fecha como beneficio para clientes.

Por haberse acordado deudas reanudar RED SALUD, nos quiere hacer participar de un beneficio dentro de su programa MEDICOR IN COMPANYY, que consiste en realizar una campaña GRATUITA para todos los funcionarios que la entidad alberga.

Una jornada completa de 9 a 4 para contemplar la consulta a 50 personas, por lo cual la campaña tendría que ser para la oficina central (64 funcionarios).

RED SALUD cuenta con los profesionales e insumos, y la entidad debe brindar un espacio físico donde puedan realizar consultas médicas durante UNA jornada laboral completa y alimentación para ambos médicos, ya que también se realiza general (a realizar revisión médica general, toma de presión arterial, exámenes de rutina, fisonomía confidencial) y un matricinamiento (a realizar análisis de hemoglobina, IMC, Peso y talla, coagulograma del laboratorio, así de laboriosas de vital realizando un informe general con el diagnóstico del diagnóstico realizado y al mismo tiempo recomendaciones que respondan a las variables críticas encontradas en el informe, programas específicos como nutricionales, cardiológicos y otros.

Adicionalmente y para ser del total de funcionarios de la entidad, ofrece la posibilidad de uso de aplicación MEDICOR por 60 días sin costo para que puedan realizar consultas médicas en línea de medicina general y algunas especialidades, para lo cual los funcionarios deben proporcionar como diagnóstico y número de celular para habilitar la app gratuita.

Cordialemente,
Cecilia Rodríguez Vargas

- Se ha promovido proyecto DONANTES UNICEF PROGRAMA HEROES DE LA NIÑEZ, a objeto de que los funcionarios de manera voluntaria se suscriban a aportes al programa indicado recibiendo la visita de los gestores de UNICEF en instalaciones de la Cooperativa.

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

COMUNICACIÓN INTERNA
ARH. 066/2023

Para: Ing. Juan Marcos Parade Sosa.
SUBGERENTA OPERACIONES a.i.

De: Cecilia Rodríguez Vargas
JEFE DTO. DE ACTIVOS Y RRHH. a.i.

Fecha: Santa Cruz de la Sierra, 17 de febrero de 2023

Asunto: **DONANTES UNICEF PROGRAMA "HEROES DE LA NIÑEZ"**

Estimado Señor:

Atendiendo a gestiones de Responsabilidad Social Empresarial, a la misión y visión de la Cooperativa y a normativa interna, se hace conocer propuesta de apoyo a UNICEF Bolivia bajo las siguientes consideraciones:

PROGRAMA HEROES DE LA NIÑEZ DE UNICEF BOLIVIA

Creada por las Naciones Unidas en 1946, UNICEF promueve los derechos de niños, niñas y adolescentes en 190 países y territorios. Está en Bolivia desde 1950. El programa de UNICEF Bolivia (El Fondo de las Naciones Unidas Para La Infancia) tiene el objetivo de asegurar el cumplimiento de los derechos de la niñez y adolescencia, promoviendo su desarrollo, asegurando su protección legal y su participación en la sociedad. Estos mismos propósitos se extienden a las mujeres y los pueblos indígenas.

UNICEF trabaja en Bolivia en el marco de programas de cooperación quinquenal, convenios y firmados con el Gobierno de Bolivia. Para su ejecución se une a las instituciones del Estado boliviano, organizaciones no gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, sector privado y la participación de los propios niños, niñas y adolescentes.

"En Bolivia no tenemos la cultura de donar, tenemos la de recibir. Trabajar para romper este paradigma es algo bueno".

- Se realizó la **60 ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS** en sujeción al Estatuto Orgánico, el 17 de marzo de 2023, bajo la modalidad presencial; en la cual se informó a los socios sobre la situación económica financiera con resultados positivos en la gestión 2022.



- **DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES**, la Cooperativa realizó la distribución de Utilidades de la Gestión 2022 en sujeción al Estatuto, retribuyendo a los socios los dividendos con la capitalización a sus certificados de aportación.



- **VACUNACION MASIVA EN NUESTRAS OFICINAS.**- Se procedio a realizar vacunación a funcionarios y publico en general conforme a programa de vacunas del Ministerio de Salud.





RSE DE ORDEN ECONÓMICO - FINANCIERO

Nuestro Planeamiento Estratégico 2023 ha sido elaborado considerando la situación política del país, la 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 1.50%
- Crecimiento de la Cartera de Créditos del 1.50 %
- Crecimiento en Depósitos del Público del 1.50 %
- Índice de Morosidad del 5 %
- Una Utilidad proyectada de \$us.- 246.377.-

Al 30 de junio 2023 se tienen los siguientes datos:

Rubro	Gestión 2023	Gestión 2022
Total Activos en Bs.-	504.713.625	513.949.659
DIFERENCIA	DISMINUYO	-18.615.094.-

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

Estado de Crédito	Junio Gestión 2023	Gestión 2022
Vigente	323.177.535.-	309.596.269.-
Vencida	3.462.028.-	9.918.415.-
Ejecución	13.968.031.-	12.923.302.-
TOTAL CARTERA BRUTA	340.607.594.-	332.437.986.-
DIFERENCIA	CRECIMIENTO Bs.- 8.169.608	
Morosidad	5.12%	6.87%
DIFERENCIA	DISMINUCIÓN 1.75%	

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

Rubro	Gestión 2022	Gestión 2023
Total Obligaciones con el público (Ahorros, DPF's,etc)	386.282.263.-	376.301.117.-
DIFERENCIA	DISMUNICIÓN Bs 9.981.146.-	

Los Resultados de la gestión fueron:

Descripción	Gestión 2023	Gestión 2022
Utilidad Neta	289.0121.48.-	919.493.77.-



El movimiento de Socios estuvo de la siguiente manera:

Descripción	Gestión 2023	Gestión 2022	Diferencia
Socios activos	16.314	15.958	+ 356

CARTERA POR TIPO DE CREDITO

TIPO DE PRODUCTO	VIGENTE Bs.	VENCIDA Bs	EJECUCION Bs	TOTAL CARTERA Bs	COMPOSICION %	MORA %
CONSUMO	83.769.130	1.057.363	1.890.800	86.717.293	25,46%	0,87%
MICROCREDITO	193.174.226	2.355.813	9.517.901	205.047.940	60,20%	3,49%
VIVIENDA	42.873.070	0	1.947.097	44.820.167	13,16%	0,57%
PYME	3.343.963	48.852	612.232	4.005.047	1,18%	0,19%
VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	17.146	0	0	17.146	0,01%	0,00%
TOTAL	323.177.535	3.462.028	13.968.031	340.607.593	100%	5,12%

En el tema de apoyo a nuestros socios en sus emprendimientos, se dio bastante en el rubro de los microcréditos constituyéndose en el 60.20% 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 30 DE JUNIO DE 2023

DENOMINACIÓN	Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta "Fátima" R.L.
PERIODO	01/enero/2023 al 30/junio/2023
LICENCIA/AUTORIZACIÓN	Resolución SB/001/2000 y actualización ASFI 9/2020
INICIO Y AÑOS DE SERVICIO	Fundada en 1962, con 61 años de servicio
DOMICILIO LEGAL	Santa Cruz de la Sierra, calle Obispo Peña No. 63, Zona El Pari

**DATOS SOCIO-ECONOMICOS:**

No. de Prestatarios: 2.987
No. de cuentas Ahorro: 35.130
No. Ctas. en DPF: 1.695
No. de Socios Activos: 16.314
No. total de funcionarios: 107
No. de Directivos: 12 (8 titulares; 4 suplentes)
Total Activos : USD 73.57 MM
Promedio de Préstamos: 16.622 USD
Promedio de Ahorros: USD 369.-
Promedio de DPF's :USD 24.718.-
Calificación de Riesgo: "BBB-" por Aesa Rating asociada a Fitch Ratings.

PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS:

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.

CRÉDITOS: Destinados a Vivienda, Consumo, Microcréditos, Pyme's, productivos y Vivienda de Interes Social.

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, renta de jubilacion y gastos funerales y Seguro de desgravamen y servicios FATIMA DIGITAL mediante plataforma de internet y movil.

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 un canal mas de atencion a cliente con la implementacion del servicio FATIMA DIGITAL mediante la plataforma de internet y móvil.

El cliente dispone de una atencion 24/7 para mayor comodidad en la realización de sus transacciones, como ser transferencias entre cuentas, transferencia entre



clientes y transferencias a otras entidades financieras, pago de préstamos, consulta de saldos, pago de servicios de telefonía móvil entre otras.

La implementación busca el beneficio de nuestros socios y clientes lo que les significa un ahorro en tiempo y mayor comodidad.

Para esta plataforma se ha cumplido con la normativa del ente regulador y se mantiene capacitado al personal a objeto de brindar un servicio con calidad y calidez donde los funcionarios puedan brindar información y soporte a las consultas de los usuarios y hagan más fácil el proceso de implementación del canal digital.

Se cumple con normas del ente regulador respecto a este tipo de transacciones.

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA S.R.L.
CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

FATIMA
DIGITAL
Muy Fácil y sin salir de casa
Nueva App Fátima Digital

60
ANIVERSARIO

En cualquier momento puede:
- Ingresar a sus cuentas cuando y donde lo requiera las 24 horas del día desde un teléfono o computadora
- Consulta de saldos
- Consulta de movimientos
- Transferencias entre cuentas propias
- Transferencias a terceros
- Transferencias a otros bancos
- Pago de créditos
- Pago de servicios básicos
- Acceder a la ubicación de nuestros puntos de atención

DISPONIBLE EN:
Google Play
App Store

24h
SERVICIO AL CLIENTE

En cooperativa Fátima estamos avanzando día a día
Para ofrecer a nuestros socios y clientes un mejor servicio

COOPERATIVA FÁTIMA 60 AÑOS JUNTO A USTED
BRINDÁNDOLE SEGURIDAD, SOLVENCIA Y RENTABILIDAD

OFICINA CENTRAL Calle Obispo Peña # 63 Telf; 353-7000

AGENCIAS: EL BAJIO Km 6 Doble Vía a la Guardia Telf; 352-4274
MUTUALISTA 3er Anillo Int. Av. Pedro Ribera Méndez N°1000 Telf;347-1454
ZOOLOGICO 3er Anillo Interno Av. Noel Kempff Mercado N°253. Telf; 343-0335

ABASTO Av. Piraí N° 531 Telf; 354-3473
BOLIVAR Calle Bolívar N°186 Telf; 337-3243
MELCHOR PINTO - Av. Melchor Pinto N°45 Telf; 337-3281

Entidad bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

Los pagos de servicios de CRE, COTAS, SAGUAPAC, SEGIP, ENTEL, TIGO, TIGO Hogar, VIVA Nuevatel, YANBAL, COSPAIL, se mantienen en todas las agencias y oficina central.



Cobranza de Facturas

Para su comodidad, Ud. puede cancelar en la Oficina Central y Agencias de la Cooperativa "FATIMA" Ltda. más próxima a su domicilio, sus facturas de: Tigo, Entel, Cotas, Cre, Saguapac, Cospail, Segip, Viva y Yanbal.

Autorización de Débitos

Lo hacemos por usted, no se preocupe por los pagos de facturas de servicios domiciliarios, llene el formulario de autorización de débito y gane tiempo.

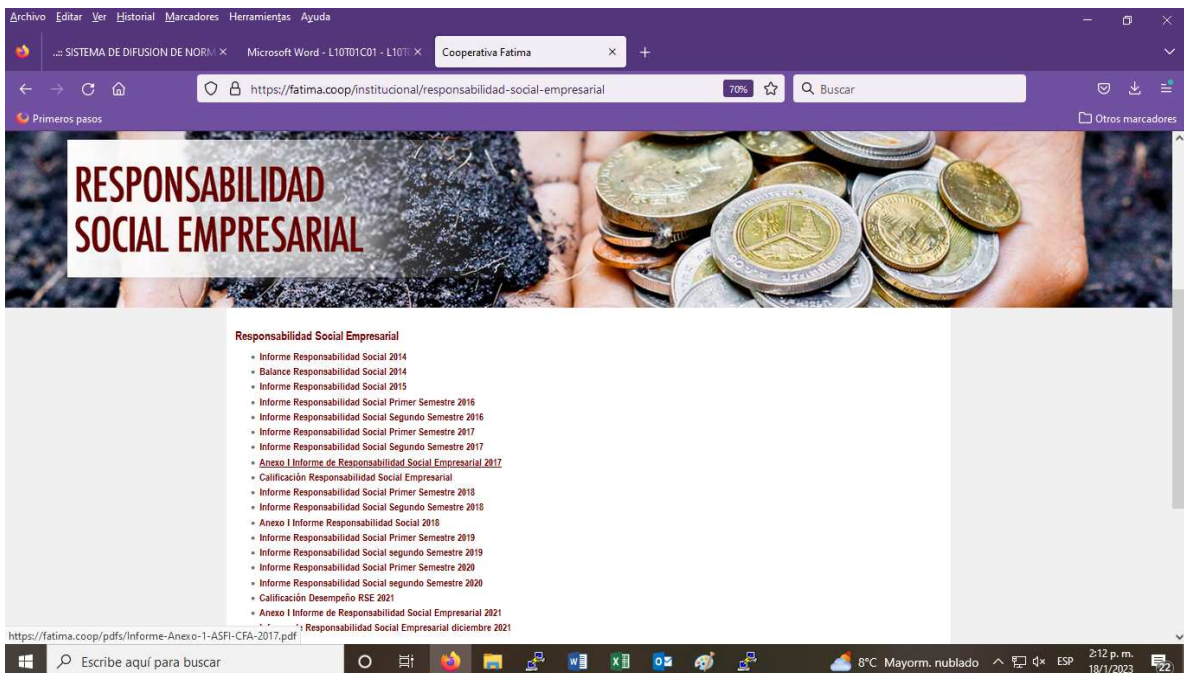
Mantenemos la masificación de nuestra información utilizando también redes sociales, tal el caso del Facebook a efectos de llegar a un mayor numero de socios y clientes y mantenerlos actualizados con novedades sobre nuestros productos y servicios así como los valores que rigen a la entidad, derechos de los socios, consejos y recomendaciones según nuestra política de RSE.



Conforme a normativa se mantiene la transparencia con la socialización permanente de misión y visión, e información de balance expuesta mediante boletines informativos trimestrales.



Es importante conocer los fundamentos, principios y valores que enmarcan el desarrollo de nuestras actividades, por lo cual son también expuestos en nuestra página, como también se exponen las actividades que la entidad realiza respecto a RSE y la calificación que nos otorga la empresa internacional Aesa Rating en Desempeño de RSE.





Cooperativa Fátima R.L.

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2023

Factores Clave de la(s) Calificación(es)

Evaluación Marco – Adecuado Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Fátima R.L. (CFA) es la tercera cooperativa más grande por tamaño de depósitos de su sector (5,4% de participación en el sistema cooperativo). Mantiene alcance urbano en un departamento del país (Santa Cruz). Cuenta con una red de puntos de atención que incluye cajeros automáticos. Debido a su naturaleza jurídica, presenta una mayor exposición a riesgos estructurales de gobierno corporativo, como todas las cooperativas. La calificación de riesgo de emisor asignada, de BBB- con Perspectiva Negativa, significa que CFA cuenta con una suficiente capacidad de pago de sus obligaciones.

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE – Adecuado: La misión de CFA mantiene un enfoque social, incorpora puntos clave de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), establece como prioridad contribuir a la mejora de la calidad de vida de los socios, y promueve los servicios de excelencia bajo principios de equidad y RSE. Dentro del reglamento de RSE, CFA define acciones clave para sus grupos de interés. La RSE se encuentra formalizada mediante su Política de RSE, el reglamento de RSE y el manual de procedimientos aprobados por el Consejo de Administración. CFA mantiene una estrategia social básica, aún no define la materialidad de aspectos de sostenibilidad, la gestión transversal está en proceso de consolidación y la institucionalización de RSE aún no es completa. Por otro lado, CFA no cuenta con una matriz de indicadores sociales. Por otra parte, cuenta con herramientas de seguimiento al plan operativo y elabora boletines mensuales y trimestrales para todos sus grupos de interés.

Relación con el Cliente – Adecuado: CFA mantiene los criterios de focalización de sus clientes de manera clara y explícita, orientándose a la microempresa, en áreas urbanas, rurales y periurbanas del departamento de Santa Cruz. Sin embargo, estos criterios de focalización muestran una insuficiente penetración en poblaciones de menor bancarización. CFA se especializa en la otorgación de microcréditos, además de colocar cartera de consumo y vivienda hipotecaria. Ofrece productos que promueven la inclusión financiera de manera ágil e incentiva el acceso a servicios financieros; sin embargo, aún no incorpora las garantías no convencionales dentro de su cartera crediticia.

CFA implementa muy fuertes prácticas de prevención del sobreendeudamiento, transparencia hacia el cliente, privacidad de los datos del cliente y mecanismos de resolución de reclamos y fuertes prácticas de precios razonables y cobranza de deuda.

Relación con Otros Grupos de Interés – Adecuado: CFA implementa políticas adecuadas de recursos humanos y gestión del talento, tiene medición del clima laboral, mide el desempeño de sus colaboradores dos veces al año e implementa una política de compensaciones y desarrollo del personal adecuada. Desarrolla un fuerte programa de Higiene y Seguridad Ocupacional con solidez y beneficio para sus empleados. Sin embargo, cuenta con un índice de desvinculación muy alto y más del 65% del personal tiene una antigüedad menor a 5 años.

CFA mantiene un programa de RSE reactivo y esencialmente filantrópico. Sus actividades de RSE están dirigidas a cumplir con la actual normativa y no existe un proceso de monitoreo formalizado. Sin embargo, propicia el bien común y la atención a sectores más vulnerables de la sociedad. Por otra parte, cuenta con un sólido programa de educación financiera que permite llegar a diferentes segmentos de la sociedad.

Medio Ambiente – Adecuado: CFA realiza una campaña de concientización interna y externa en medidas de cuidado del medio ambiente, consumo responsable de energía y agua, así como el manejo de residuos, a través de mensajes educativos incluidos en los boletines trimestrales de la cooperativa que llegan a colaboradores, socios, clientes y usuarios. También utiliza las redes sociales para este fin. Sin embargo, aún no cuenta con una medición de la huella de carbono, ni se introduce en la evaluación crediticia los aspectos medio ambientales.

Sensibilidad de las Calificaciones

La alineación de la RSE dentro del giro del negocio, la implementación de un programa de RSE consistente, con objetivos y metas específicas tanto de control como de cumplimiento, la sistematización de indicadores sociales, la incorporación de garantías no convencionales, la inclusión de evaluación medioambiental en el proceso crediticio, la elaboración de estudios de mercado frecuentes, el desarrollo de un programa de RSE con grupos de interés materializados, la incorporación de productos orientados al área rural, la medición de clima laboral así con la medición de su huella de

Entidades Financieras

GRSE
Bolivia

Calificación	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R2-	7,3
Cooperativa Fátima		
Áreas de Evaluación		
Evaluación Marco	Atributo Adecuado	Puntaje 6,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuente 7,9	
Relación con Cliente	Fuente 7,4	
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuente 7,6	
Medio Ambiente	Adecuado 6,6	
Historial de Calificación		
Gestión 2016	R3	5,6
Gestión 2017	R3	5,8
Gestión 2018	R3	6,5
Gestión 2019	R3+	6,6
Gestión 2020	R3+	6,7
Gestión 2021	R3+	6,7

R2: CFA mantiene alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados, en su rango más bajo de la calificación

La calificación considera el desempeño de la entidad en la gestión analizada de forma tanto absoluta como relativa y no refleja una opinión prospectiva ni una perspectiva.

La evaluación marco de la entidad considera la calificación de riesgo realizada por AESA Ratings al 30.03.23 con base en información al 31.12.22

Fabiola Yañez Padilla
Director de Análisis de RSE
+591 (2) 277 4470
fabiola.yanez@aesa-ratings.bo

Cecilia Pérez O
Asesor Técnico
+591 (2) 2774470
cecilia.perez@aesa-ratings.bo

Jaime Martínez Mariaca
Director General de Calificación
+591 (2) 2774470
jaime.martinez@aesa-ratings.bo

Calificación	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel 1	R2-	7,3

Cooperativa Fátima	Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Adecuado		6,5
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Fuente		7,9
Relación con Cliente	Fuente		7,4
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuente		7,6
Medio Ambiente	Adecuado		6,6
Fuente: AESA Ratings			

Historial de Calificación

Gestión 2016:	R3	5,6
Gestión 2017	R3	5,8
Gestión 2018	R3	6,5
Gestión 2019	R3+	6,6
Gestión 2020	R3+	6,7
Gestión 2021	R3+	6,7

R2: CFA mantiene alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados, en su rango más bajo de la calificación

Cooperativa Fátima R.L.

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | Junio, 2023

aesa-ratings.bo
fitchratings.com

1

Se festejan junto con nuestros socios y clientes fechas emotivas como ser:



Informe de RSE JUN/2023



Se hace participe 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 mas a la comunidad y su entidad financiera, tratando de crear un trato mas humano.

AGENCIA ZOOLOGICO

La agencia Zoológico estuvo de aniversario, la cual inicio sus funciones el 01 de Febrero de 1.993, cumpliendo 30 años al servicio de nuestros socios y clientes, ponderamos el compromiso y constancia de todos sus funcionarios.



AGENCIA BAJIO

El 15 de Junio nuestra Agencia Bajío cumplió 51 años al servicio de la comunidad, ocasión especial para obsequiar un souvenir a todos los socios y clientes que nos visitaron.



AGENCIA BOLIVAR

La Agencia Bolívar inicio sus funciones el 20 de Marzo de 2.009, cumpliendo 14 años brindando servicios de calidad a todos nuestros socios y clientes, agradecemos a todos los funcionarios que integran esta agencia por la constancia y dedicación demostrada.





AGENCIA MELCHOR PINTO

La Agencia Melchor Pinto, inicio sus funciones en fecha 12 de Febrero de 2.011, cumpliendo 12 años de atención a nuestros socios y clientes, oportunidad especial para agradecer a todos los funcionarios que forman parte de esta Agencia, por el compromiso demostrado.



b) Promocion de Servicios Financieros

ATENCION AL PUBLICO 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, 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, así como cualquier medida que dispongan las autoridades competentes.

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.

El programa de educación financiera tiene un cronograma específico, así como un informe independiente que se remite a la autoridad en los plazos establecidos.



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 e iluminación adecuada.

Se actualizo normativa relativa a Política Integral de RRHH en atención a normativa laboral con actualización salarial a todos los funcionarios sin discriminación de cargos o niveles.

FATIMA

COMUNICACIÓN INTERNA
G.G. N° 128/23

DE : Oscar Manuel Coronado E.
GERENTE GENERAL

PARA : Ma. Teresa Ardaya Vaca
SUBGERENTE DE FINANZAS a.i.

FECHA : Santa Cruz, 17 de mayo de 2023

ASUNTO : **ACTUALIZACIÓN - DOCUMENTOS**

Señora:

El Consejo de Administración en su reunión de fecha 17 de los corrientes, aprobó la actualización del siguiente documento:

1. Política Integral de Recursos Humanos

Se adjunta en original el documento mencionado y se autoriza poner en conocimiento del personal, según corresponda.

Recomendándole tomar debida nota, le saludo atentamente.

Oscar Manuel Coronado E.
GERENTE GENERAL

Ingrid R. Ojeda
Consejo de Administración
Asesora

Handwritten notes:
Se actualiza act y RRHH
Of. de RRHH
Proceder con lo que corresponde
13/5/23

Handwritten notes:
Jefa de Asesoría
Se adjunta el Rol de Vacaciones correspondiente
17-05-23
Ardaya

Se aprobó en fecha 21 de marzo el ROL DE VACACIONES en coordinación con las diferentes áreas.

FATIMA

COMUNICACIÓN INTERNA
G.G. N° 076/23

DE : Oscar Coronado Espinoza
GERENTE GENERAL

A : Ma. Teresa Ardaya Vaca
SUBGERENTA DE OPERACIONES a.i.

FECHA : Santa Cruz, 21 de marzo de 2023

ASUNTO : **ROL DE VACACIONES**

Señora:

El Consejo de Administración en su reunión de fecha 21 de marzo del año en curso, aprobó el Rol de Vacaciones del personal, para la gestión 2021, 2022 y 2023.

Las fechas establecidas en el Rol de Vacaciones estarán sujetas a modificación por la Gerencia General, a requerimiento de la cooperativa para su normal funcionamiento.

Se adjunta copia del Rol de Vacaciones.

Recomendándole tomar debida nota y poner en conocimiento del personal, le saludamos atentamente.

Oscar Manuel Coronado E.
GERENTE GENERAL

Ingrid R. Ojeda
Consejo de Administración
Consejo de Vigilancia
Asesora

Handwritten notes:
Se actualiza act y RRHH
Of. de RRHH
Proceder con lo que corresponde
13/5/23

Handwritten notes:
Jefa de Asesoría
Se adjunta el Rol de Vacaciones correspondiente
21/3/23
Ardaya

Agencia Bello Tel: 3 524274 - Agencia Mutualista Tel: 3 471454 - Agencia Zoológico Tel: 3 430525 - Agencia Piri Tel: 3 543473
Agencia Bolívar Tel: 3 373242 - Agencia Melchor Pinto Tel: 3 373281

- JORNADAS DEPORTIVAS

Se realizaron 2 actividades deportivas en el semestre, como medida de confraternización y mejora del clima organizacional de la entidad.



- GRADO DE PERTENENCIA

En fecha 25 de enero 2023, el Consejo de Administración aprobó el documento MEDICION DEL GRADO DE PERTENENCIA GESTION 2022, realizado mediante encuesta al total del personal y socializada posteriormente para retroalimentación de las áreas y mejoras constantes.

- CAPACITACION CONSTANTE

Se aprobó el 15 de febrero el Plan de Capacitación para Gestión 2023 a la fecha en curso y avance satisfactorio.





SEGUIMIENTO AL "PLAN DE CAPACITACIÓN 2023" APROBADO X CADM.											FECHAS		
N°	MES A PROGRAMAR	CURSO DE CAPACITACIÓN	CANTIDAD DE PARTICIPANTES Y DPTO. O CARGOS INVOLUCRADOS	Grupo Amaya - VIRTUAL	Grupo Amaya - PRESENCIAL	Hrs.	FUNDACIÓN IDEA VIRTUAL	FUNDACIÓN IDEA presencial	Hrs.	Peredo & Lazzano	Hrs.	AVANCE	ESTADO DEL PAGO
1	Febrero	Tecnología de Riesgo Crediticio	24 Dpto. de Credito y Riesgo	0,00	0,00		4.200,00	5.040,00	8	0,00		9-10-13 DE M	PAGADO
2		Lenguaje a Señas	30 Dpto. Comercial y Agencias	3.500,00	4.000,00	2,5	3.500,00	4.200,00	10	0,00		15 03 23	PAGADO
3		Gestion de Cobranza Judicial Proceso Ejecutivo y/o Coactivo	4 Dpto. Legal	0,00	0,00		720,00	1.000,00	6	0,00		3-5 04/23	PAGADO
5	Marzo	Gestion de Riesgo Liquidez y mercado (Obligado por Noma)	7 Dpto. Auditoria, Riesgo, Comercial y Fiannza	0,00	0,00	0	1.400,00	1.750,00	8	0,00		27-30 03 23	PAGADO
6	Abril	Gestion de Cobranza Extrajudicial	8 Dpto. Legal y Cobranzas	0,00	0,00		1.440,00	2.000,00	6	0,00		3-5 04/23	PAGADO
7		Riesgo Operativo	3 Dpto. de Riesgo	0,00	0,00	2,5	600,00	750,00	8	0,00		NO SE LLENO EL CUPO (CAF)	
8		Atencion Con Calidad y Calidez a Personas con Discapacidad	46 Dpto. Credito y Comercial	3.500,00	4.000,00	2,5	4.600,00	5.520,00	6	0,00		24 04 2023	PAGADO
9	Mayo	Nuevas Normas en Materia Laboral	3 Dpto. de Activo y RR.HH.	0,00	0,00		0,00	0,00		2.250,00	3	16 05 2023	PAGADO
10		Gestion Integral de Riesgo	3 Dpto. de Riesgo	0,00	0,00		600,00	750,00	8	0,00		NO SE LLENO EL CUPO (CAF)	
11		Normativa Vigente Ganancias Illicitas Financiamiento del Terrorismo, Delitos Precedentes. Manual Interno y de Procedimiento para la DPCR de LGIT/FT y/o DP:	100 Dpto. Unidad de Cumplimiento	0,00	0,00		5.400,00	6.000,00	3	0,00		PENDIENTE NUEVA FECHA	
12	Junio	Riesgo Legal	3 Dpto. de Riesgo	0,00	0,00		540,00	750,00	6	0,00			
13		Punto de Reclamos	15 Dpto. Comercial y Agencias	3.500,00	4.500,00	2,5	1.500,00	2.250,00	3	0,00		14/6/2023	PAGADO
14		Configuracion de Infraestructura de Servicios	5 Dpto. Sistemas	0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	0		
15		Cooperativismo					3.500,00	4.200,00					
16	Julio	Cooperativismo yCodigo de Gobierno Corporativo	35 Directores y Ejecutivos	4.000,00	4.500,00	2,5	0,00	0,00	3	0,00		22/6/2023	PAGADO
17		Gobierno Corporativo	35				3.500,00	4.200,00					
18		Configuracion de Dispositivos de Redes y Seguridad	5 Dpto. Sistemas	0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	0		
19	Agosto	Seguridad de la Informacion (Obligatorio por Normativa)	1 Dpto. de Riesgo										
20		Responsabilidad Social Empresarial (Obligatorio por Normativa)	100 Todo el Personal	3.500,00	4.000,00	2,5	5.400,00	6.000,00	3	0,00			
21		Operación Software de Virtualización	5 Dpto. Sistemas	0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	0		
22	Septiembre	Que es la Legitimación de Ganacias Illicitas	120				5.400,00	6.000,00	3				
23	Noviembre	Simulacro de Incendios, Evacuación y Primeros Auxilios (Seguridad Física)	100 Todo el Personal										
24	Diciembre	CAPACITACION Y ACTUALIZACION EN IDIOMAS OFICIALES	Comercial y Creditos										
T O T A L				total costo presupuestado y total horas a capacitar.	18.000	21.000	15	42.300,00	50.410,00	81	2.250	3	

Los cursos externos realizados fueron 11 en el transcurso del primer semestre.

Se realizaron además 2 cursos externos adicionales al Plan de Capacitacion según requerimiento de las áreas o nuevas normativas.

MES A PROGRAMAR	CURSO DE CAPACITACIÓN ADICIONALES	CANTIDAD DE PARTICIPANTES Y DPTO. O CARGOS INVOLUCRADOS	Grupo Fernandez Consulting Virtual	Hrs.				
Marzo 8-9	AJUSTES DE CIERRE DE ESTADOS FINANCIEROS PARA PRESENTACION AL SIN	2 Sub.Ope. Y Jefe Finanzas	300	4				8 y 9 03-2023
Junio 13 inicio	ETHICAL HACKING Y SEG. OFENSIVA	1 Riesgo y Seguridad	0					gratis



De igual manera se desarrollan capacitaciones internas al personal, correspondiendo en el primer semestre a 9 casos.

"PLAN DE CAPACITACIÓN - CURSOS INTERNOS 2023"						
N°	MES A PROGRAMAR	CURSO DE CAPACITACIÓN	DPTO. ENCARGADO DEL CURSO	CANTIDAD DE PARTICIPANTES Y DPTO. O CARGOS INVOLUCRADOS		
1	Marzo	Boletin Semestral	Unidad de Cumplimiento	122	Todo el Personal y Consejeros.	Cumplido
		Riesgo Operativo* capacitacion y socializacion via correo interno.	Dpto. de Riesgo.	122	Todo el Personal y Consejeros.	Cumplido
		Capacitacion y Socializacion de: Riesgo de Liquidez-Mercado-Crediticio, Legal y de seguridad de la Informacion via correo interno, distribuyendo cada riesgo por trimestre.	Dpto. de Riesgo.	122	Todo el Personal y Consejeros.	Cumplido
2	Abril	Capacitacion sobre labado de dinero	Unidad de Cumplimiento	43	Dpto. Comercial, Administradores de Agencias, aperturas y cajeros.	Cumplido
3	Mayo	Capacitacion sobre labado de dinero	Unidad de Cumplimiento	24	Consejeros y personal Ejecutivo.	Cumplido
4	Junio	Seguridad de la Informacion Riesgo Operativo	Dpto. de Riesgo.	110	Todo el Personal.	Cumplido
		Capacitacion y Socializacion de: Riesgo de Liquidez-Mercado-Crediticio, Legal y de seguridad de la Informacion via correo interno, distribuyendo cada riesgo por trimestre.	Dpto. de Riesgo.	122	Todo el Personal y Consejeros.	Cumplido
		Riesgo Operativo* capacitacion y socializacion via correo interno.	Dpto. de Riesgo.	122	Todo el Personal y Consejeros.	Cumplido
5	Julio	Capacitacion sobre LGI/FT y/o DP FPADM.		45		
		Seguridad de la Informacion Riesgo Operativo	Dpto de Riesgo	12	Consejeros.	
6	Agosto	Capacitacion sobre labado de dinero	Unidad de Cumplimiento	25	Dpto. de Creditos, Oficiales de Agencia, , inspectores y Dpto. Legal.	
7	Septiembre	Boletin Semestral	Unidad de Cumplimiento	122	Todo el Personal y Consejeros.	
		Riesgo Operativo* capacitacion y socializacion via correo interno.	Dpto. de Riesgo.	122	Todo el Personal y Consejeros.	
		Capacitacion y Socializacion de: Riesgo de Liquidez-Mercado-Crediticio, Legal y de seguridad de la Informacion via correo interno, distribuyendo cada riesgo por trimestre.	Dpto. de Riesgo.	122	Todo el Personal y Consejeros.	
8	Diciembre	Riesgo Operativo* capacitacion y socializacion via correo interno.	Dpto. de Riesgo.	122	Todo el Personal y Consejeros.	
		Capacitacion y Socializacion de: Riesgo de Liquidez-Mercado-Crediticio, Legal y de seguridad de la Informacion via correo interno, distribuyendo cada riesgo por trimestre.	Dpto. de Riesgo.	122	Todo el Personal y Consejeros.	
TOTAL COSTO PRESUPUESTADO Y TOTAL HORAS A CAPACITAR						
MES A PROGRAMAR		CURSO DE CAPACITACIÓN ADICIONALES	CANTIDAD DE PARTICIPANTES Y DPTO. O CARGOS INVOLUCRADOS		Grupo Fernandez Consulting Virtual	
14, 15, 19, 20 JUNIO		RIESGO CREDITICIO	40 (CREDITOS, ADM, LEGAL)		8 SUBGERENCIA DE NEGOCIOS	

- Se realizaron además capacitaciones masivas dictadas por ASOBAN relativas a lavado de activos y lucha contra el terrorismo.

Dir. Crédito y Ahorro
Atte. Sr. Cecilio Rodríguez Vargas
Cecilio Rodríguez Vargas
Cecilio Rodríguez Vargas

COMUNICACION INTERNA
U.CUM. 54/2023

Para : Cecilia Rodríguez Vargas
JEFA DPTO. DE ACTIVOS FIJOS Y RECURSOS HUMANOS

De : Ana María Hervas Roca
JEFA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

Fecha : 27 de abril de 2023.

Asunto : ENTREGA DE CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN AL CURSO DE CAPACITACIÓN MASIVA DICTADO POR ASOBAN PARA EL AREA DE CAJAS SOBRE PREVENCIÓN LGI/ET.

Distinguida señora:

A través de la presente se hace entrega de 12 certificados de participación del personal del área de Caja al curso dictado por ASOBAN de fecha 19 al 31 de diciembre de 2022 para su archivo en el file personal de cada funcionario, el curso fue realizado mediante capacitación masiva de manera virtual sobre "PREVENCIÓN DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO", el mismo que estaba dirigido al personal del área de Caja, se adjunta la planilla con el listado de los funcionarios que concluyeron con el curso y que entregaron su certificado.

Se aclara que no están todos los certificados del personal de Cajas, por motivos de que algunos tuvieron inconvenientes al ingresar a la página de ASOBAN y no pudieron completar el curso, así también se entrega los certificados a la fecha por motivos que faltaba que entreguen algunos certificados.

Con este motivo saludo a usted atentamente,


Ana María Hervas Roca
JEFA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

Ana María H.
Copia Archivo

- Se gestiona BECA ACADEMICA UDI relativa a modulo de ETHICAL HACKING Y SEGURIDAD OFENSIVA la cual fue destinada a personal de Unidad de Riesgo quien de acuerdo a sus funciones es responsable de la Seguridad de la Información de la Cooperativa, encontrándose a la fecha en curso las clases virtuales.


Teresa Ardaya Vaca
Subgerente de Finanzas
Teresa Ardaya Vaca
Teresa Ardaya Vaca

COMUNICACIÓN INTERNA
No. ARH - 182/2023

PARA : Teresa Ardaya Vaca
SUBGERENTE DE FINANZAS a.i.

DE : Cecilia Rodríguez Vargas
JEFE DPTO. DE ACTIVOS Y RRIH

FECHA : 1 de junio de 2023.

ASUNTO : BECA ACADEMICA UDI

Se hace conocer propuesta de Universidad UDI para BECA COMPLETA AL 100% para un funcionario de la Cooperativa a objeto de realizar curso ETHICAL HACKING Y SEGURIDAD OFENSIVA que es parte del DIPLOMADO EN CIBERSEGURIDAD CORPORATIVA que la Universidad Para el Desarrollo e Innovación UDI está ofertando.

El curso se dictará desde el 13 de junio al 4 de julio del año en curso de 19:30 a 22:00 horas, modalidad virtual, debiendo confirmar la participación del funcionario asistente hasta el 9 de junio de manera formal.

Se conversó con Unidad de Riesgos donde se sugiere la participación del Ing. Marco Cabrera dadas las funciones que realiza.

El Dpto. de Sistemas indica que, de no participar el Ing. Cabrera, proponen al Ing. Marco Parada para tomar el curso.

Atendiendo a mejora continua en la capacitación de nuestro personal, que es parte de las funciones de RSE de la Cooperativa y del Balance Social con informes anuales, se solicita consideración a la presente y se confirme la participación de 1 funcionario de la entidad.

Sin más que informar me despido atentamente.


Cecilia Rodríguez Vargas
Cecilia Rodríguez Vargas



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.

- MEDIO AMBIENTE

Se 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.

Se mantiene socialización al personal respecto a consejos y cuidados para mejorar en acciones que protejan el medio ambiente. De igual manera se socializa mediante correo medidas dictadas por Ministerio de Salud.



Jefe Activos y RRHH

De: Jefe Activos y RRHH <jef_rmh@fatima.coop>
Enviado el: martes, 4 de abril de 2023 9:47 a. m.
Para: JEFE DPTO. LEGAL; JEFE DE FINANZAS; JEFE COMERCIAL; JEFE DE SISTEMAS; JEFE GESTIÓN DE RIEGO; JEFE DE AUDITORIA; JEFE DE CREDITOS; jefe unidad de cumplimiento; SECRETARÍA DE GERENCIA; ADMINISTRADOR AG-BAJO; ADMINISTRADOR AG-MULTIUSUA; ADMINISTRADOR AG-200; ADMINISTRADOR AG-ABASTO; ADMINISTRADOR AG-BOLIVAR; ADMINISTRADORA AG-MELCHOR; ENC. ACTIVOS FIJOS; ENC. DE SUMINISTRO; ENC. BIENES ADJUDICADOS; OFICIAL DE RR.HH.; OFICIAL DE OMA; SUB GERENCIA DE OPERACIONES; SUB-GERENTE COMERCIAL; sgo_rmh@fatima.coop; GERENTE GENERAL
Asunto: GESTIONES RSE - SUPRESORES DE PICO

Estimados funcionarios:

Atendiendo a medidas de ahorro de energía establecidas en MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA EL AHORRO DE ENERGIA y a procedimientos de concientización al personal para el uso eficiente de la misma como medida de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, así como a reducciones en huella de carbono, se emiten las siguientes recomendaciones que forman parte del documento interno señalado y que se encuentra en consulta libre de moodle:

- 1) Cada funcionario una vez acabe su labor en su lugar de trabajo, es responsable de asegurarse que su equipo esté debidamente apagado. Incluyendo su supresor de pico que genera consumo, aunque los equipos de computación estén apagados.
- 2) Cada Jefe de área o Administrador de Agencia, debe hacer recordatorio al personal bajo su cargo, revisar y apagar los equipos de computación, y supresores de pico, antes de retirarse de la oficina.

En caso de no contar con supresores de pico, el Dpto. de Activos Fijos y RRHH, esta presto a recibir su requerimiento para poder juntos, mejorar nuestras gestiones de USO EFICIENTE DE ENERGIA ELECTRICA.

Un gusto saludarlos, esperando tengan excelente jornada.

Cecilia Rodríguez Vargas
Jefe Dpto. de Activos Fijos y RRHH
Telf. 353-7000 int.162

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 Ahorro de Energía Eléctrica, documento que permite seguimiento, medición, control, evaluación y toma de acciones para lograr eficiencia energética.

La iluminación utilizada es preferentemente led a objeto de optimizar el consumo.

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.

JADRO MENSUAL DE GASTOS DE SERVICIOS PÚBLICO										
PAGO DE FACTURAS DE CRE										
OFICINA	CÓDIGO FIJO	DESCRIPCIÓN	NOVIEMBRE/2022 MONTO	DICIEMBRE/2022 MONTO	ENERO/2023 MONTO	FEBRERO/2023 MONTO	MARZO/2023 MONTO	ABRIL/2023 MONTO	MAYO/2023 MONTO	JUNIO/2023 MONTO
Ofic.Cent.	316933	COOP. FÁTIMA	13960,30	20578,20	21636,80	18976,70	18566,20	19138,60	14903,10	13359,00
Agencia 1	56152	COOP. FÁTIMA	5110,70	6774,20	5676,00	5879,10	5781,60	5563,90	3815,30	4433,10
Agencia 2	661648	COOP. FÁTIMA	3018,70	5658,40	5512,00	5108,90	4898,10	5222,30	4674,50	4013,60
Ag.3 (Nuevo Inmb)	30639	COOP. FÁTIMA	2459,80	3901,50	3661,10	3230,60	3080,90	3695,40	2311,10	2183,80
Agencia 4	6834	COOP. FÁTIMA	2923,80	4198,20	4004,30	3407,20	3431,00	3852,90	2901,70	2471,30
Agc.Bolivar	2711	COOP. FÁTIMA	2758,30	3670,00	4317,00	3695,90	3935,30	4628,70	3317,20	2716,00
Agc.M.Pinto	14143	COOP. FÁTIMA	3066,70	3176,50	3622,50	3233,80	3125,10	3659,60	3968,60	3271,80
TOTAL			33.298,30	47.957,00	48.429,70	43.532,20	42.818,20	45.761,40	35.891,50	32.448,60

PAGO DE FACTURAS DE SAGUAPAC										
OFICINA	CÓDIGO FIJO	DESCRIPCIÓN	NOVIEMBRE/2022 MONTO	DICIEMBRE/2022 MONTO	ENERO/2023 MONTO	FEBRERO/2023 MONTO	MARZO/2023 MONTO	ABRIL/2023 MONTO	MAYO/2023 MONTO	JUNIO/2023 MONTO
Ofic.Cent.	31410850	COOP. FÁTIMA	115,33	115,53	115,80	116,09	116,41	116,68	116,92	117,16
Ofic.Cent.	31410750	COOP. FÁTIMA	451,76	736,17	622,85	559,20	586,91	787,11	576,43	819,56
AG.1	248	COOP. FÁTIMA (COSPAIL)	105,03	105,20	112,52	91,56	159,84	113,37	92,21	106,70
AGC.2	14017480	COOP. FÁTIMA	138,04	138,04	355,56	718,03	672,88	139,42	139,70	139,99
Ag.3 (Nuevo Inmb)	44910600	COOP. FÁTIMA	114,83	115,03	115,30	115,59	115,91	116,18	116,42	116,66
AG.4	36316700	JORGE SOLIZ	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	50,00	-
AG.BOLIVAR	10815800	COOP. FÁTIMA	138,30	138,54	138,86	139,21	139,59	139,92	140,20	140,49
AV.M.PINTO	12101000	COOP. FÁTIMA	115,33	115,53	115,80	116,09	116,41	116,68	116,92	117,16
TOTAL			1.228,62	1.514,04	1.626,69	1.905,77	1.957,95	1.579,36	1.348,80	1.557,72

PAGADO FECHA 19/06/23

- RECICLADO DE MATERIALES

Se promueve el reciclado de materiales en desuso de la entidad, sean muebles y enseres, material de escritorio, etc.

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA : Dra. Cecilia Rodríguez Vargas
JEFE DE RRHH Y ACTIVO FDO

DE : ENCARGADO DE ACTIVOS FDO


FECHA : martes 28 de marzo de 2023

ASUNTO : CAMARAS DE SEGURIDAD AUTORIZADAS PARA BOTAR

Se comunica que en atención a comunicación interna GG 61/23 en donde se autoriza el desecho de las cámaras de seguridad se procedió al botado de las mismas en instalaciones de ENACRUZ del parque industrial donde se tiene contenedores especiales para el desecho de este tipo de material.

Saludos cordiales

E. JAVIER FLORES VILLALBA
ENCARGADO DE ACTIVOS FDO AL





Se procedio a la eliminación de material de escritorio mayor a 10 años con aprobación de las áreas.

COMUNICACIÓN INTERNA
G.G. N° 275/22

DE : Oscar Manuel Coronado E.
GERENTE GENERAL

PARA : Ma. Teresa Ardaya Vaca
SUBGERENTA DE OPERACIONES a.i.

FECHA : Santa Cruz, 5 de octubre de 2022

ASUNTO : **DOCUMENTACIÓN MAYOR A 10 AÑOS**

Señora:

El Consejo de Administración en su reunión ordinaria de fecha 5 de los corrientes, autorizó dar de baja la documentación mayor a 10 años según inventario adjunto en la CI. ARH-467/2022 del Dpto. de Activos y RR.HH, en sujeción a normas y procedimientos internos.

Recomendándole instruir al personal correspondiente, le saludo atentamente.

Oscar Manuel Coronado E.
GERENTE GENERAL

Dpto. de Activos y RR.HH.

COMUNICACIÓN INTERNA
SUM-017/23

PARA : Amelia Aramayo Cuellar
JEFE DEL DPTO. DE FINANZAS a.i.

DE : DPTO. DE ACTIVOS Y RRHH

FECHA : 11 de Abril de 2023

ASUNTO : **INFORME SOBRE VENTA DE INFORMACION ANTIGUA**

Señora:

Mediante la presente informo a usted, dando cumplimiento a la comunicación G.G. No. 275/22 donde el consejo de administración autoriza dar de baja definitiva de la documentación de archivo y que en la fecha en curso se realizó la venta de información antigua para su eliminación a la empresa acopiadora Servel para reciclado de papel, vendiendo la documentación que se encontraba en la Agencia El Bajío llegando a tener un peso de 583 kilos teniendo un costo de Bs. 0,50 cívicos, haciendo un total de Bs. 291.50 (Doscientos Noventa y Uno 50/100 Bolivianos) con lo cual se termina con la información antigua.

Como respaldo de la venta se adjunta el recibo de pago, deposito del mismo y las autorizaciones correspondiente para dicho trabajo, así como para acciones de RSE.

ATTE.

Federico Franco Cabrera
SUMINISTRÓ Y ARCHIVO

Dra. Cecilia Rodríguez Vargas
JEFE DPTO. DE ACTIVOS Y RRHH.

- Se sugirió donación de material relativo a EQUIPOS DE COMPUTACION FUERA DE USO, actividad que debe considerarse una vez se tenga listados de bienes para dar de baja en inventario de material.

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

COMUNICACIÓN INTERNA
ARH. 172/2023

Para: Teresa Ardaya Vaca
SUBGERENTE DE FINANZAS a.i.

De: Cecilia Rodríguez Vargas
JEFE DPTO. DE ACTIVOS Y RRHH

Fecha: Santa Cruz de la Sierra, 17 de mayo de 2023

Asunto: **EQUIPOS PARA DONACION**

Atendiendo a oficio de UNIDAD EDUCATIVA SAN JUAN DEL SUR por requerimiento de donación de equipos de computación, muebles y material de limpieza, se informa que sería una actividad en beneficio de la Cooperativa, ya que de acuerdo a las actividades de Responsabilidad Social Empresarial y al "Reglamento para contribución o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos", se puede disponer recursos para estos fines del Fondo de Previsión Social y apoyo a la Colectividad. Por lo expuesto se solicita:

- 1) EQUIPOS DE COMPUTACION:** Se consultó con área de Sistemas quienes indican que existen 4 pc, 2 monitores y 2 mouse en regular estado, adicionalmente se tiene 3 teclados que no están en buen estado. Los activos no se encuentran en uso, pueden ser donados, por lo cual se solicita autorización para proceder a requerir su baja según procedimientos internos.
- 2) MUEBLES:** No se cuenta con mobiliario de oficina disponible para donación.
- 3) MATERIAL DE LIMPIEZA:** Puede realizarse donación de material de limpieza y bioseguridad conforme a normativa citada. Se consultó con Finanzas y en la pasada gestión se donó a Unidad Educativa en este tipo de material Bs.1.000,00.- Se solicita autorización para poder realizar compra por Bs. 1.000,00 de material de limpieza y bioseguridad y atender la donación.

Con este particular saludos cordiales.

Cecilia Rodríguez Vargas
JEFE DPTO. DE ACTIVOS Y RRHH.

- SEGURIDAD FISICA

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.



Se realiza control de mantenimiento de extintores, así como de mantenimiento de UPS, conexiones eléctricas, generador eléctrico, etc.

Se realiza mes a mes inspecciones de agencia y oficina central relativas a cumplimiento de orden, limpieza dentro del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo conforme a cronograma en compañía de personal miembro del COMITÉ MIXTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD.



ACTA DE PARTICIPACIÓN

FECHA DE INSPECCIÓN: miércoles, 15 de marzo de 2023

LUGAR DE LA INSPECCIÓN: Oficina Central
Agencia 1 - El Bajío
Agencia 2 - Mutualista
Agencia 3 - Zoológico
Agencia 4 - Abasto
Agencia 5 - Bolívar
Agencia 6 - Melchor Pinto

Se realizó la Inspección Interna de Aseo y Limpieza, dando cumplimiento con la NTS-009/18 para Presentación y Aprobación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo al Cronograma de Actividades para la Gestión 2023.
Dicha inspección se realizó con la participación de:

1.- 
Dr. Jorge W. Ferreras C.
Asistente de Activos y RRHH a.i.
"FATIMA" R.L.

2.- 
Integrante del Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacion
Adela Margot Sánchez Ortiz
SECRETARIO COMITÉ MIXTO DE HIGIENE Y
SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AHORRO
"FATIMA" R.L.

Se cuenta con Analisis de Riesgo de Seguridad Fisica Anual, tanto en Oficina Central como en Agencias donde se verifican medidas de seguridad a efectos de precautelar la integridad fisica de socios, clientes, funcionarios de la entidad como los activos de la misma.

El informe fue registrado en el modulo de Mercado Integrado de ASFÍ conforme a nueva normativa del ente fiscalizador.

Se realizara nuevamente en el mes de octubre en coordinación con el Batallon de Seguridad Fisica y Dpto. de Activos y RRHH, haciendo conocer actuaciones al Dpto. de Riesgos, al Consejo de Administracion y al Comité de Seguridad Fisica.

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.

También se cuenta con policías en todas nuestras oficinas con el apoyo de guardias de seguridad privados a objeto de brindar permanentemente seguridad a nuestros socios, clientes y funcionarios.

NORMATIVA RSE ACTUALIZADA

- Se mantiene actualizada la normativa que regula las actividades de RSE, por lo cual en fecha 15 de febrero el Consejo de Administracion aprobó Manual de Bioseguridd.



- En fecha 26 de abril el Consejo de Administracion aprobó la actualización de Reglamento de RSE de la entidad.



- Tambien en fecha 25 de enero, el Consejo de Administracion aprobó el Informe Semestral de RSE con corte al 31/12/2022, el cual se socializo mediante redes.



- En fecha 12 de abril el Consejo de Administración, aprobó la actualización a la POLITICA DE SEGURIDAD FISICA, concordante con la reglamentación ASFI y con mejoras en aspectos de seguridad.



PAGINA DE REDES SOCIALES

Se mantiene la publicación mediante páginas de redes sociales enfocadas en motivación y crecimiento personal de nuestros socios y clientes con el objetivo de mejorar su calidad de vida y apoyarlo como entidad en el logro de ese objetivo.



Se utilizan las redes para conocimiento de derechos y beneficios de nuestros socios, así como para educar a las nuevas generaciones y público en general en la cultura del ahorro que promoverá mejor calidad de vida en lo posterior.





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, 20 de julio de 2023

Cecilia Rodriguez Vargas
ENCARGADA DE RSE