

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
FÁTIMA LTDA.**



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
INFORME SEMESTRAL
JULIO-DICIEMBRE
GESTION 2018**

Santa Cruz de la Sierra - Bolivia

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

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 asociados; como ahorristas son proveedores financieros y como prestatarios se constituyen en clientes, y que por supuesto, son parte de la sociedad. Esta particularidad fortalece el control social de las cooperativas, aunque eventualmente también podrían generar conflictos de no contar con reglas claras para el manejo o solución de los mismos.

La Alianza Cooperativa Internacional a través de su Declaración sobre la Identidad Cooperativa señala que “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se unen voluntariamente para satisfacer necesidades comunes y



aspiraciones económicas, sociales, y culturales por medio de una empresa de propiedad conjunta, democráticamente gobernada”.

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

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

DESCRIPCION DE LA RSE EN LA PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA EIF

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Fátima Ltda. desde su origen y por su naturaleza integra de forma voluntaria los principios sociales del cooperativismo, que posteriormente en gran medida son coincidentes con los de responsabilidad social dentro de su estrategia empresarial. Con el objetivo de generar valor sostenible en los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y medio ambiente CFA asumió la responsabilidad social como un compromiso a mediano y largo plazo. Dentro el alcance de la planificación estratégica al 2018 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, y la Circular ASFI 462/2017 de 31/05/2017 establece los lineamientos para que dichas entidades, en el marco del giro de su negocio y actividades que realizan, actúen en beneficio de socias y socios, clientes, usuarios, proveedores, trabajadores y otros, respecto a sus expectativas sociales, económicas y ambientales, favoreciendo el desarrollo sostenible.

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



La cooperativa elabora semestralmente un informe sobre el cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial. A diciembre de 2018 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 Crédito Abierta Fátima Ltda., se enmarca en los principales valores del cooperativismo, a saber: ayuda mutua, complementariedad, honestidad, responsabilidad, participación equitativa y solidaridad.

Además de ello, en valores y principios propios de nuestra entidad, expresados en normativas, códigos de ética, de gobierno corporativo, y que rigen su accionar comprometida en su cumplimiento dentro de cada una de las actividades que desarrolla, teniendo como fin producir bienestar y mejor vida en todo su entorno.

ACTIVIDADES DE RSE

RSE DE ORDEN SOCIAL – COMUNITARIO

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

Dentro del relacionamiento con la comunidad, los vecinos, nuestros socios e instituciones en general, se llevaron varias actividades durante el **segundo semestre 2018**. Entre todas ellas, podemos citar las siguientes:

- Continuamos con el apoyo económico al hogar de ancianos Santa Cruz, por su obra social en protección de personas de la tercera edad que no tienen recursos ni familia en su gran mayoría.
- Cooperativa Fátima festejo la semana de Aniversario de Santa Cruz de la Sierra, del 25 al 29 de septiembre, ofreció a sus socios y clientes deliciosos bocaditos tradicionales, tanto en Oficina Central como en sus agencias, de esta forma se busca rescatar tradiciones y costumbres de nuestro bello Departamento. Esta actividad tuvo muy buena aceptación entre los socios y clientes, toda vez que llega a todo el público visitante y sobre todo a los niños acompañantes que aprenden y conocen de una manera divertida y en un ambiente familiar lo que su Cooperativa preparó para las festividades departamentales.



OFICINA CENTRAL



AGENCIA MUTUALISTA



AGENCIA BAJIO



AGENCIA ABASTO



AGENCIA ZOOLOGICO



AGENCIA BOLIVAR



AGENCIA MELCHOR

- El 29 de octubre festejamos nuestro Aniversario N°56 al servicio de nuestros socios y público en general. Se festejó con un brindis en nuestras instalaciones participando los Consejos de Administración y Vigilancia y Funcionarios



V CUMBRE COOPERATIVA DE LAS AMERICAS

En una constante búsqueda de mejorar en calidad y calidez de atención de socios y clientes, así como obtener conocimientos para una eficiencia que genere beneficios en la calidad de vida de nuestro universo societario, durante los días 23 al 26 de Octubre de 2018 se realizó en la ciudad de Buenos Aires, Argentina la V Cumbre Cooperativa de las Américas, " El cooperativismo en la hora de los desafíos globales", participaron de esta cumbre en representación de la Cooperativa el Sr. Oscar Coronado Espinoza, Gerente General en compañía de las Sras. Celina Chávez vda. de Viera y Gina Eguez vda. de Lino, representantes del Consejo de Administración.



Cooperativistas de varios países del mundo debatieron sobre la relación entre Estado y cooperativas en el escenario de los nuevos desafíos globales, y sobre el tipo de políticas públicas que puede contribuir al desarrollo del movimiento cooperativo, más de 1.500 cooperativistas de más de 50 países de América y del resto del mundo reafirmaron su compromiso con la defensa del planeta, la inclusión y la democratización financiera y la integración de la economía solidaria para el desarrollo sostenible.

Se presentaron propuestas a considerar por el movimiento cooperativo para la promoción de pautas de producción y consumo sostenibles, la eliminación del hambre y la gestión sostenible de los recursos naturales.



RSE DE ORDEN ECONÓMICO - FINANCIERO

Nuestro Planeamiento Estratégico 2018 ha sido elaborado considerando la situación política del país, la nueva Ley de Servicios Financieros, así como también la situación económica, manteniendo como siempre la prudencia en las proyecciones.

Las metas principales consideradas fueron las siguientes:

- Crecimiento anual en Activos del 3%
- Crecimiento de la Cartera de Créditos del 3 %
- Crecimiento en Depósitos del Público del 3 %
- Índice de Morosidad del 3 %
- Una Utilidad proyectada de \$us.- 209.787.-

Al 31 de diciembre 2018 se tienen los siguientes datos:

Rubro	Gestión 2017	Gestión 2018
Total Activos en Bs.-	545.085.749	540.108.136
DIFERENCIA	DISMINUYO	4.977.613.-

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

Estado y Morosidad	Gestión 2017	Gestión 2018
Vigente	329.983.210.-	339.011.351.-
Vencida	6.343.870.-	7.924.206.-
Ejecución	14.711.698.-	17.268.361.-
TOTAL CARTERA BRUTA	351.171.834.-	364.203.918.-
DIFERENCIA	INCREMENTO Bs.- 13.032.084	
Morosidad	6%	6,92%
DIFERENCIA	INCREMENTO 0,92%	

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

Rubro	Gestión 2017	Gestión 2018
Total Obligaciones con el público (Ahorros, DPF's,etc)	455,556,382.-	446.217.014.-
DIFERENCIA	DISMINUYO Bs.- 9.333.368.-	

Los Resultados de la gestión fueron:

Descripción	Gestión 2017	Gestión 2018
Utilidad Neta	1.634.482.-	1.476.808.-

El movimiento de Socios fue así:

Descripción	Gestión 2017	Gestión 2018	Diferencia
Socios activos	14.397	14.651	+ 254

CARTERA POR TIPO DE CREDITO

TIPO DE PRODUCTO	CONSOLIDADO EN USD			TOTAL CARTERA Usd.	COMPOSICION %	MORA %
	VIGENTE Usd	VENCIDA Usd	EJECUCION Usd.			
MICROCREDITO	30.889.015,82	615.498,46	1.502.866,63	33.007.380,91	62,17%	3,99%
CONSUMO	9.558.233,80	109.207,06	395.598,98	10.063.039,84	18,95%	0,95%
VIVIENDA	6.887.710,71	287.201,07	314.547,24	7.489.459,02	14,11%	1,13%
PYME	2.061.700,66	143.225,42	304.241,01	2.509.167,09	4,73%	0,84%
HIP. VIVIENDA INT. SOC.	21.903,30	0,00	0,00	21.903,30	0,04%	0,00%
TOTAL	49.418.564,29	1.155.132,01	2.517.253,86	53.090.950,16	100%	6,92%

En el tema de apoyo a nuestros socios en sus emprendimientos, se dio bastante en el rubro de los microcréditos constituyéndose en el 62,17 % del total de nuestra cartera.

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

**RESUMEN SOCIO-ECONOMICO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

DENOMINACIÓN	Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta "Fátima Ltda."
PERIODO	01/Enero/2018 al 31/Diciembre/2018
LICENCIA/AUTORIZACIÓN	Resolución SB/001/2000
INICIO Y AÑOS DE SERVICIO	Fundada en 1962, con 56 años de servicio
DOMICILIO LEGAL	Santa Cruz de la Sierra, calle Obispo Peña No. 63, Zona El Pari
DATOS SOCIO-ECONOMICOS:	
<p>No. de Prestatarios: 3.339 No. de cuentas Ahorro: 41.597 No. Ctas. en DPF: 2.118 No. de Socios Activos: 14.651 No. total de funcionarios: 100 No. de Directivos: 12 (8 titulares; 4 suplentes) Total Activos : USD 78,73 MM Promedio de Préstamos: 15.900 USD Promedio de Ahorros: USD 438.83.- Promedio de DPF's :USD 22.093.- Calificación de Riesgo: "BBB" por Aesa Rating asociada a Fitch Ratings</p>	
PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS:	
<p>CAPTACIONES: Mediante Cajas de Ahorros y depósitos a Plazo fijos, en dólares y bolivianos</p> <p>CRÉDITOS: Destinados a Vivienda, Consumo, Microcréditos y Pyme's y productivos.</p> <p>SERVICIOS: Pago y envío de remesas, tarjetas de débito, alquiler cajas de seguridad, cobranzas de facturas por servicios básicos y Seguro de desgravamen.</p> <p>SERVICIOS SOLIDARIOS: Realización de actividades de apoyo a la comunidad y/o instituciones educativas y de salud.</p>	

RSE CON CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSOS HUMANOS

a) Clientes

Nuestra institución actualmente cuenta con una mayor opción en lo referente al pago de servicios lo que ha sido en beneficio de nuestros socios y clientes lo que les significa un ahorro en tiempo y con mucha comodidad pueden realizar estos pagos.

A los servicios de agua, luz, teléfonos, se agregó el SEGIP, Yanbal, Entel, Tigo, Viva, Cospail y Nuevatel.

Visita Nuestras Agencias

COBRANZA Y PAGO DE FACTURAS

- OFICINA CENTRAL**
Calle Obispo Peña No. 63 Zona EL Pari
Telf.: 363-7000
- AGENCIA BAJO**
Km. 6 antigua carretera a Cbba.
Telf.: 362-4274
- AGENCIA MUTUALISTA**
3er. Anillo Interno Diagonal
Av. Pedro Rivera Méndez No. 1000
Telf.: 347 - 1454
- AGENCIA ZOOLOGICO**
3er. Anillo diagonal al Zoológico
Telf.: 343 - 0335
- AGENCIA ABASTO**
Av. Píral No. 531 casi 3er. Anillo Interno
Telf.: 354-3473
- AGENCIA MELCHOR PINTO**
Av. Melchor Pinto No. 45 casi 1er. Anillo
Telf./fax: 337- 3281
- AGENCIA BOLÍVAR**
Calle Bolívar No. 186a1 lado de COTAS
Telf./fax :337-3243

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

ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI

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 asi como los valores que rigen a la entidad, derechos de los socios, consejos y recomendaciones según nuestra política de RSE.

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

INICIO INSTITUCIONAL SERVICIOS PRODUCTOS PROMOCIONES NOVEDADES CONTACTANOS

SERVICIOS
Inicio / Institucional

INSTITUCIONAL

Reseña Histórica
Misión y Visión
Gobierno Corporativo
Educación Financiera
Indicadores Financieros
Tarifario
Responsabilidad Social Empresarial
Boletines Informativos
Bienes Adjudicados
Remates
Licitaciones
Memorias

Reseña Histórica
Las Cooperativas de Ahorro y Créditos en Bolivia surgen a inicios de la década de los 60...
Ver Más

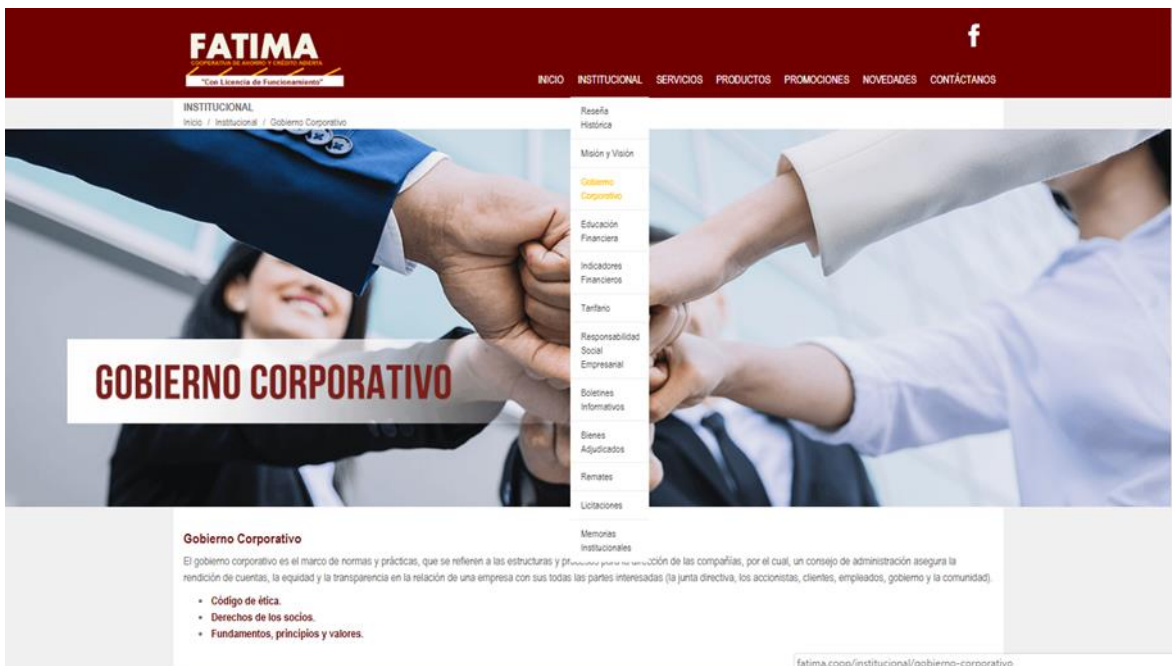
fatima.coop/institucional/mision-vision



MISIÓN Y VISIÓN

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

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



GOBIERNO CORPORATIVO

Gobierno Corporativo
 El gobierno corporativo es el marco de normas y prácticas, que se refieren a las estructuras y procedimientos de las compañías, por el cual, un consejo de administración asegura la rendición de cuentas, la equidad y la transparencia en la relación de una empresa con sus todas las partes interesadas (la junta directiva, los accionistas, clientes, empleados, gobierno y la comunidad).

- Código de ética.
- Derechos de los socios.
- Fundamentos, principios y valores.

fatima.coop/institucional/gobierno-corporativo

Es importante conocer los fundamentos, principios y valores que enmarcan el desarrollo de nuestras actividades.

Se hace participe a la comunidad, de los aniversarios de Agencias en los barrios, donde se realizan entregas masivas de presentes, asi como se informa a todos los asistentes sobre productos y servicios que pueden apoyar a mejorara 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 familiar y mas humano.

AGENCIA ABASTO

La agencia Abasto inició actividades el 14 de julio de 1993 en la zona La Cuchilla, actualmente ubicada en la Av. Pirai casi 3er anillo interno. Lleva ya 25 años al servicio de la comunidad por lo cual siempre estaremos agradecidos por la fidelidad de nuestros socios y clientes.



AGENCIA MUTUALISTA

La Agencia Mutualista inicio actividades el 07/08/1988, cumpliendo 30 años de servicio en una de las zonas mas populosas y de mayor crecimiento economico.



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

CAPACITACION “UNIDAD EDUCATIVA JULIO AURELIO GUTIERREZ B.”

Personal de la Cooperativa FÁTIMA visitó las instalaciones de la Unidad Educativa “ JULIO AURELIO GUTIERREZ B. ” , turno de la tarde, el 16 de Agosto del presente año donde se brindó una Capacitación denominada “ TU GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA” dirigida a los alumnos de quinto y sexto de secundaria.

La capacitación estuvo a cargo del Sr. Juan Amaya. Entre los puntos más importantes que se explicaron están: Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero, ¿Para qué sirve ahorrar? ,Pasos sugeridos para el ahorro, ¿Qué es un presupuesto? ¿Cómo se elabora un presupuesto?¿Qué es la ASFI y qué papel juega en nuestra sociedad? , ocasión especial para obsequiarles una alcancía de chanchito a los estudiantes, de esta manera los motivamos para que ahorren.



CAPACITACION UNIDAD EDUCATIVA “ JULIA RIBERA AGUILERA”

Personal de la Cooperativa FÁTIMA visitó el 19/11/2018 las instalaciones de la Unidad Educativa “JULIA RIBERA AGUILERA”, turno de la mañana, donde se brindó una Capacitación denominada “TU GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA” dirigida a los alumnos de quinto y sexto de secundaria. La capacitación estuvo a cargo del Sr. Juan Amaya. Entre los puntos más importantes que se explicaron están: Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero, ¿Para qué nos sirve ahorrar? , Pasos sugeridos para el ahorro, ¿Qué es un presupuesto? ¿Cómo se elabora un presupuesto?¿Qué es la ASFI y qué papel juega en nuestra sociedad? , Uso de medios electrónicos de Pagos. Agradecemos al Director de la Unidad Educativa Lic. Freddy Bonilla Mendoza por haber realizado las gestiones necesarias para que la Cooperativa brinde esta capacitación a los alumnos.



b) Promocion de Servicios Financieros

FERIA DEL AHORRO-UNIVERSIDAD NUR

Personal de la Cooperativa Fátima estuvo presente en la realización de la Feria del Ahorro el 12/10/2018 en las instalaciones de la Universidad Nur , Entre los puntos más importantes que se explicaron están: ¿Para qué nos sirve ahorrar? ,Pasos sugeridos para el ahorro, ¿Qué es un presupuesto? ¿Cómo se elabora un presupuesto?



PORQUE AHORRAR ES PENSAR EN EL FUTURO!

Cooperativa Fatima ve los frutos de capacitaciones en ahorro a temprana edad plasmadas en Anahí Téllez Gómez de 9 años de edad, quien apertura un Depósito a Plazo Fijo en la Cooperativa el 23/12/2017 con sus ahorros iniciales , nuevamente el 22/12/2018 nos visitó en Oficina Central junto a su madre la Señora Fabiola Gómez , para hacer la renovación de su Depósito a Plazo Fijo , Anahí nos trajo todos su ahorros de un año y fue felicitada por el personal de la Cooperativa como incentivo a mantener este habito.



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.

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

- **LUXOMETRIA** cuyo objetivo es verificar la intensidad lumínica (Lux) de todas las áreas de la Cooperativa Fatima Ltda. en las que desarrolla los servicios comerciales.

FECHA:		COOPERATIVA FATIMA LTDA		MONITOR:		Ing. Erwin V. Lora Aldunate					
RUBRO		CLIMA		DATOS METEOROLOGICOS		CROQUIS DE LA UBICACION					
Servicios		Soleado		Temp. Promedio		22 °c					
Manufactura		Lluvioso		Humedad Relativa		62%					
Mineria		Nublado		Intensidad de los Vientos		12- 20 Km/h					
Hidrocarburos		EQUIPO DE MEDICION		Direccion de los Vientos		Noroeste					
Energia		LUXOMETRO		LUXOMETRO DIGITAL							
CARACTERISTICAS DE LA INFRAESTRUCTURA SOBRE EL PERIMETRO											
Planta Baja	X	Nº de Ventanas/Ubicación	2	Nº de Puertas/Ubicación	3						
Piso 1	X	Nº de Ventanas/Ubicación	5	Nº de Puertas/Ubicación	6						
Piso 2		Nº de Ventanas/Ubicación		Nº de Puertas/Ubicación							
Piso 3		Nº de Ventanas/Ubicación		Nº de Puertas/Ubicación							
ÁREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCION DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS DEL PROCESO	TIPO DE ILUMINACIÓN		COLOR DE PAREDES	HORA	INTENSIDAD LUMÍNICA FOCALIZADO	INTENSIDAD LUMÍNICA GENERAL	DIMENSIONES (metros)		
			NATURAL	ASISTIDA (Lámparas)					Lux	Lux	Ancho
Sector de cobranzas	Actividades de Administración de cobranzas	Sector de Gestión de cobranzas		Focos fluorescentes de 20 Wata	Crema y blanco	10:25	355	355	6,29	17,85	2,93
Sector de Cajos	Intermediación Financiera	Cajeros atención al Cliente.		Focos fluorescentes de 20 Wata	Crema y blanco	10:50	423	426	2,08	11,84	2,75
Sector Oficiales de Crédito	Tramites de para la obtención de crédito.	Actividades administrativas de los Oficiales de crédito.		Focos fluorescentes de 20 Wata	Crema y blanco	11:08	327	333	5,44	18,26	3,023
Sector de Apertura de Cuentas.	Plataforma de atención al cliente.	Sector de apertura de cuentas (plataforma)		Focos fluorescentes de 20 Wata	Crema y blanco	11:25	315	317	4,88	13,24	2,84


Erwin V. Lora Aldunate
 INGENIERO INDUSTRIAL
 ESPECIALISTA EN SEGURIDAD

- **MEDICION DE RUIDO OCUPACIONAL** cuyo objetivo es establecer el confort acústico según norma vigente.

Instituto Boliviano de Metrología
"Mediciones confiables para el Vivir Bien"


IBMETRO

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN **LP-CCA-0076-2018**

Laboratorio: Acústica **Telefono:** (+591 2) 2372046 int. 331 – 330

Solicitante: ERWIN VICTOR LORA ALDUNATE - SIPPA

Dirección: Barrio La Morita C/ Gumercindo Coronado N° 3065.
Santa Cruz - Bolivia

Instrumento: SONÓMETRO DIGITAL

Rangos de medición:
Lo: 35 - 100 dB; Hi: 65 - 130 dB
Ponderaciones:
Frecuencia: A, C Tiempo: Fast
Resolución: 0,1 dB
Clase 2

Marca: CEM

Modelo: DT-8820

Número de serie: 161017535

Identificación interna: No Indica

Lugar de calibración: Laboratorio de Acústica - IBMETRO La Paz

Fecha de calibración: 2018-08-03

Fecha de emisión: 2018-08-07

Número de páginas del certificado: 2

Elaborado por: 
Erik Americo Guevara Murillo
Consultor en línea Técnico del
Laboratorio de Flujo y Electricidad.


Autorizado por: 
Eddy Yujra Rivas
Responsable Laboratorio de
Termometría Y Electricidad


CS:8537a7b0

Factura N°: 1483 **Cotización:** CTZ-DMIC-02157-2018

ADVERTENCIA: El presente certificado autoriza el uso del instrumento para fines propios del solicitante. No constituye autorización legal de uso para la certificación metrología a terceros y no puede ser reproducido sin la autorización escrita del IBMETRO, salvo que la reproducción sea total. El presente documento se emite de acuerdo a la Ley Nacional de Metrología (DL15380 de 1978-03-28).

- **ESTUDIO TECNICO DE ESTRÉS TERMICO** a objeto de establecer un clima confortable y lograr un ahorro de energía mediante la eficiencia energética y el correcto uso de equipos de climatización, así como crear conciencia en el uso racional de los mismos.

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO				CÓDIGO S.RHISO.01.00					
		ANEXO - REGISTRO MONITOREO HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL				No. 0001					
		PARÁMETROS DE CONFORT TERMICO				DEPTO. CHSE					
FECHA:	17/09/2018	COOPERATIVA FATIMA LTDA <small>Nombre de la Empresa</small>		MONITOR:		Ing. Erwin Víctor Lora Aldunate <small>Nombre completo</small>					
RUBRO		CLIMA		DATOS METEOROLOGICOS							
Servicios	X	Soleado	Temp. Promedio	23 °C							
Manufactura		Lluvioso	Humedad Relativa	73%							
Minería		Nublado	Intensidad de los Vientos	38-39 Km/H							
Hidrocarburos			Dirección de los Vientos	Noroeste							
Energía			EQUIPO DE MEDICION								
			TERMO-HIGROMETRO								
			TERMO-HIGROMETRO DIGITAL								
CARACTERÍSTICAS DE LA INFRAESTRUCTURA SOBRE EL PERIMETRO											
Planta Baja	X	Nº de Ventanas/Ubicación	5	Nº de Puertas/Ubicación	6						
Piso 1	X	Nº de Ventanas/Ubicación	4	Nº de Puertas/Ubicación	4						
Piso 2		Nº de Ventanas/Ubicación		Nº de Puertas/Ubicación							
CROQUIS DE LA UBICACIÓN											
				Dirección: Calle Obispo Peña N°83							
ÁREA	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE EQUIPOS Y MAQUINARIAS DEL PROCESO	TIPO DE CLIMATIZACIÓN		DESCRIPCIÓN DE LA CLIMATIZACIÓN	HORA	TEMPERATURA °C	HUMEDAD %	DIMENSIONES (metros)		
			NATURAL	ASISTIDA					Ancho	Largo	Alto
Sector de cobranzas	Actividades de Administración de cobranzas	Sector de Gestor de cobranzas		X	Central de aire acondicionado	10:45	25,77	58,15	6,29	17,05	2,93
Sector de Cajas	Intermediación Financiera	Cajeros atención al Cliente.		X	Central de aire acondicionado	11:01	26,67	58,15	2,08	11,84	2,75
Sector Oficiales de Crédito	Tramites de para la obtención de crédito.	Actividades administrativas de los Oficiales de credito.		X	Central de aire acondicionado	11:15	27,2	59,92	5,44	16,26	3,023
Sector de Apertura de Cuentas	Plataforma de atención al cliente.	Sector de apertura de cuentas plazo fijo.		X	Central de aire acondicionado	11:31	26,8	57,9	4,88	10,24	2,94

Erwin V. Lora Aldunate
 INGENIERO INDUSTRIAL
 ESPECIALISTA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL CATEGORIA -A-



En relación a la salud, desde el mes de marzo/2015 nuestros funcionarios y sus familias, se encuentran asegurados y afiliados a la Caja de Salud de la Banca Privada, ente de salud con el cual nos encontramos trabajando satisfactoriamente.

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 realizó 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 2017, 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.

Dentro del cumplimiento normativo a no discriminación, a inclusión social y a apoyo a las personas con capacidades diferentes, la Cooperativa realizó relevamiento del estado de rampas de acceso a personas con discapacidad, realizando repintado de las zonas de acceso y protección a objeto de brindar calidad y calidez en los servicios que prestamos y que las personas con discapacidad que se acerquen a la Cooperativa, desarrollen sus actividades en un ambiente cómodo y seguro.

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, más lenguaje a señas, buscando siempre la inclusión y trato sin discriminación como medida de Responsabilidad Social Empresarial.



Actividades Deportivas

Promoviendo la actividad física, recreación y deporte entre nuestros funcionarios, la Cooperativa recibió invitación del grupo empresarial LA FUENTE, para participar en el “Campeonato relámpago Interinstitucional 2018 - XXIII Aniversario del Grupo Empresarial La Fuente”.





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.

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 31/10/2018 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 se realiza por kilowatts hora y costo del mismo tanto en oficina central como en agencias.

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.

PAGO DE FACTURAS DE CRE																														
Ag	CF	CODIGO	DESCRIPCION	ENE	ENE2018	FEB	FEB2018	MAR	MAR2018	ABRIL	ABRIL2018	MAYO	MAYO2018	JUN	JUNO2018	JUL	JULIO2018	AGO	AGO2018	SEPT	SEPT2018	OCT	OCT2018	NOV	NOV2018	DIC	DIC2018			
				PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW	PAGO	KW			
				27667,80	29455,00	22446,70	23729,00	24971,50	26439,00	21655,60	2221,00	24695,10	25694,00	14427,80	12673,00	114	14071,10	12216,00	1,15	16152,60	14671,00	1,10	21446,50	21522,00	1,00	21389,00	22997,00	0,93	22205,20	23620,00
				4754,60	3656,00	5340,20	4160,00	5559,80	4342,00	4340,60	3270,00	4641,20	3604,00	2886,20	2054,00	1,41	2651,10	1832,00	1,45	3604,50	2679,00	1,35	5085,70	3990,00	1,27	4276,70	3309,00	1,29	4627,80	3387,00
				6558,30	5753,00	5510,50	4725,00	5600,50	4800,00	6553,80	5707,00	6060,20	5341,00	3298,80	2623,00	1,26	3046,00	2373,00	1,28	3550,60	2867,00	1,24	5793,50	4733,00	1,22	4982,50	4253,00	1,17	6121,30	5555,00
				828,20	454,00	725,90	406,00	872,60	473,00	765,10	422,00	765,00	426,00	256,80	149,00	1,72	329,80	204,00	1,62	369,40	229,00	1,61	869,90	474,00	1,84	875,10	473,00	1,85	902,10	485,00
				1376,90	734,00	1286,00	689,00	1292,90	691,00	1265,60	677,00	1575,60	833,00	1029,90	569,00	1,81	963,00	536,00	1,80	834,00	458,00	1,82	1022,00	564,00	1,81	1007,80	553,00	1,82	944,80	508,00
				789,50	636,00	736,70	411,00	729,40	407,00	706,60	396,00	728,40	409,00	588,70	344,00	1,71	653,90	374,00	1,75	578,70	339,00	1,71	578,10	385,00	1,50	721,00	402,00	1,79	793,40	435,00
				3772,50	2347,00	3181,80	1961,00	2847,20	1741,00	2605,30	1583,00	2873,70	1775,00	1930,90	1163,00	1,66	1970,20	1187,00	1,66	2506,30	1535,00	1,63	3376,50	2098,00	1,61	3233,20	1987,00	1,63	3510,30	2163,00
				6046,40	4769,00	4483,70	3256,00	5129,30	3865,00	4120,30	2890,00	5643,70	4431,00	2296,40	1167,00	1,97	2479,00	1343,00	1,85	2652,40	1512,00	1,75	4589,90	3394,00	1,35	3927,50	2788,00	1,41	4055,40	2907,00
				3746,70	3852,00	3462,90	3504,00	3331,80	3336,00	3328,10	3326,00	4029,00	3436,00	3001,00	2186,00	1,37	3148,50	2327,00	1,35	3271,60	2398,00	1,34	3931,10	3083,00	1,28	3540,50	3039,00	1,17	3645,90	3100,00
				55340,90	51456,00	47374,40	42841,00	50335,00	46094,00	45339,00	40492,00	51016,00	45949,00	29728,50	22928,00		29314,60	23392,00		38510,10	26688,00		46693,20	40242,00		43955,30	39801,00		46776,20	42160,00
				51499,00																										
				45045,00																										
				1,144308																										

Otra medida tomada por la Cooperativa como acción seria del ahorro energético fue el Proyecto concluido de cambio de luminarias neon a LED en Oficina Central disminuyéndose a la mitad el numero de luminarias conectadas y en uso y por ende reduciendo a la mitad el consumo por luces. El costo invertido fue considerable, pero el beneficio al medio ambiente lo vale.



Asi mismo y bajo el mismo objetivo se aprobaron los cambios de letreros luminosos de neon a luces led tanto en Oficina Central como en Agencias.



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, se realizo pruebas y mantenimiento de hidrantes tanto en Oficina Central como en Agencias.



Como una medida preventiva y a objeto de precautelar la vida e integridad de socios, clientes y personal de la Cooperativa, se realizo capacitación en Primeros Auxilios, Uso de extintores y Evacuacion de Emergencia con los Bomberos del Departamento de Emergencias Municipales DEM, unidad autorizada y acreditada por el Ministerio de Trabajo para la realización de Planes de evacuación.

Para el simulacro de evacuación participaron todos los funcionarios de la Cooperativa guiados por Brigadas de Auxilio establecidas en normativa interna en una situación real de fuego controlado.

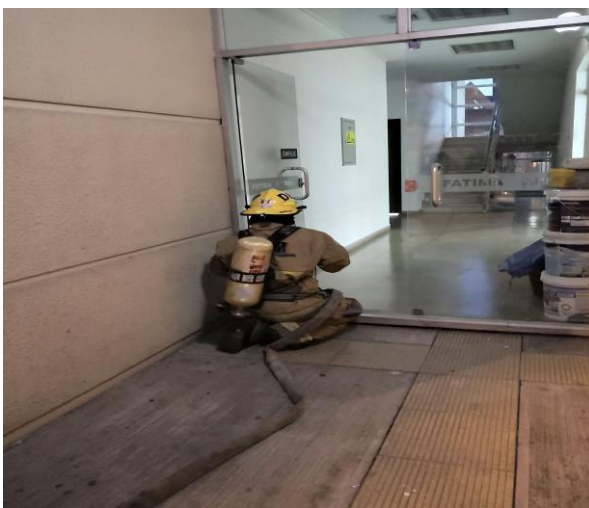
PRIMEROS AUXILIOS



USO DE EXTINTORES



EVACUACION DE EMERGENCIA





BRIGADAS DE AUXILIO



RECICLADO

En relación al manejo de los residuos, la Cooperativa aprobó mediante Consejo de Administración en fecha 19 de diciembre, la eliminación de documentación mayor a 10 años mediante RECICLADO, lo cual se encuentra en proceso de realización y documentación siempre pensando en paliar daño al medio ambiente y contribuir al desecho responsable de residuos.

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.

Se mantiene la publicación mediante Boletines trimestrales y paginas 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.



Martes 17 de Julio

Viernes 14 de Septiembre



Miércoles 14 de Noviembre



Miércoles 28 de Noviembre



Ademas, 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.

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 plantee el futuro, tenemos el compromiso de ir mejorando todos aquellos aspectos que así lo requieran.

Santa Cruz, 18 de enero 2019

**Cecilia Rodriguez Vargas
ENCARGADA DE RSE**