

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



**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
INFORME SEMESTRAL  
ENERO-JUNIO  
GESTION 2019**

**Santa Cruz de la Sierra - Bolivia**

## **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AL 30 DE JUNIO DE 2019**

### **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 2019 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 JUNIO de 2019 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 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 Crédito 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.

Dentro del relacionamiento con la comunidad, los vecinos, nuestros socios e instituciones en general, se llevaron varias actividades durante el **primer semestre 2019**. 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 habiéndose esta gestión incrementado el monto de aporte.
- En sujeción al Estatuto orgánico, a la transparencia de la información con los socios, al cumplimiento de principios y valores Cooperativos se llevó a cabo la 56 Asamblea General Ordinaria de socios el 29 de Marzo, acto en la cual se dio lectura a los Informes de Administración y Vigilancia, además de exponer a los socios: Dictamen de Auditoría Externa, Resultados de la gestión 2019 y el Presupuesto de Ingresos y Gastos 2019 y se renovaron parcialmente los Consejos.





- El 12 de Abril en las instalaciones de la Oficina Central de la Cooperativa, se llevó a cabo la presentación del Directorio para la gestión 2019-2020.



- Se socializo el cambio del nombre de la entidad en cumplimiento de la Resolucion Administrativa 603/2018 de fecha 20 de diciembre de 2018 emitida por la Autoridad de Fiscalizacion y Control de Cooperativas AFSCOOP, modificando su denominación de Cooperativa de Ahorro y Credito Fatima Ltda. a **Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta Fatima R.L.**, previo cumplimiento de todos los pasos según normativa, así como oportuno aviso a proveedores, socios y clientes, empresas terciarizadas, y comunidad a efectos de transparentar cualquier actividad de la Entidad.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Fátima R.L festejó este 12 de abril a todos los niños que visitaron nuestras Oficinas tanto en la Oficina Central como en todas nuestras Agencias con un presente en su día.



- Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Fátima R.L el 27 de Mayo festejó a sus socias en su día, obsequiando en Oficina Central y todas nuestras Agencias un presente por el Día de la Madre.





## **RSE DE ORDEN ECONÓMICO - FINANCIERO**

Nuestro Planeamiento Estratégico 2019 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 5 %
- Una Utilidad proyectada de \$us.- 220.765.-

**Al 30 de JUNIO 2019 se tienen los siguientes datos:**

<b>Rubro</b>	<b>Gestión 2019</b>	<b>Gestión 2018</b>
Total Activos en Bs.-	532.813.515	540.108.136
<b>DIFERENCIA</b>	<b>DISMINUYO</b>	<b>7.294.621.-</b>

La situación de la Cartera de Créditos es la siguiente:

<b>Estado y Morosidad</b>	<b>Gestión 2018</b>	<b>Gestión 2019</b>
Vigente	339.011.351.-	349.490.405.-
Vencida	7.924.206.-	8.753.945.-
Ejecución	17.268.361.-	14.937.601.-
<b>TOTAL CARTERA BRUTA</b>	<b>364.203.918.-</b>	<b>373.181.952.-</b>
<b>DIFERENCIA</b>	<b>INCREMENTO Bs.- 8.978.034</b>	
Morosidad	6,92	6,35%
<b>DIFERENCIA</b>	<b>DECREMENTO 0,57%</b>	

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

<b>Rubro</b>	<b>Gestión 2019</b>	<b>Gestión 2018</b>
Total Obligaciones con el público (Ahorros, DPF's,etc)	432.959.533.-	446.217.014.-
<b>DIFERENCIA</b>	<b>DISMINUYO Bs.- 13.257.481.-</b>	



Los Resultados de la gestión fueron:

Descripción	Gestión 2019	Gestión 2018
Utilidad Neta	523.178.-	1.476.808.-

El movimiento de Socios fue así:

Descripción	Gestión 2019	Gestión 2018	Diferencia
Socios activos	14.819	14.651	+ 168

### CARTERA POR TIPO DE CREDITO

TIPO DE PRODUCTO	CON SOLIDADO EN USD			TOTAL CARTERA Usd.	COMPOSICION %	MORA %
	VIGENTE Usd	VENCIDA Usd	EJECUCION Usd.			
MICROCREDITO	31.942.545,85	826.237,52	1.241.988,80	34.010.812,17	62,52%	3,80%
VIVIENDA	7.140.902,44	65.216,27	348.805,86	7.554.924,58	13,89%	0,76%
PYME	1.819.951,42	237.212,33	202.957,94	2.260.121,69	4,15%	0,81%
CONSUMO	10.023.082,24	147.419,24	383.740,31	10.554.241,79	19,40%	0,98%
H.P. VIVIENDA INT. SOC.	19.601,24	0,00	0,00	19.601,24	0,04%	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>50.946.123,21</b>	<b>1.276.085,36</b>	<b>2.177.492,91</b>	<b>54.399.701,47</b>	<b>100%</b>	<b>6,35%</b>

En el tema de apoyo a nuestros socios en sus emprendimientos, se dio bastante en el rubro de los microcréditos constituyéndose en el 62,52 % 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 2019**

<b>DENOMINACIÓN</b>	Cooperativa de Ahorro y Credito Abierta “Fátima” R.L.
<b>PERIODO</b>	01/Enero/2019 al 30/Junio/2019
<b>LICENCIA/AUTORIZACIÓN</b>	Resolución SB/001/2000
<b>INICIO Y AÑOS DE SERVICIO</b>	Fundada en 1962, con 56 años de servicio
<b>DOMICILIO LEGAL</b>	Santa Cruz de la Sierra, calle Obispo Peña No. 63, Zona El Pari

**DATOS SOCIO-ECONOMICOS:**

No. de Prestatarios: 3.389  
 No. de cuentas Ahorro: 41.487  
 No. Ctas. en DPF: 2.074  
 No. de Socios Activos: 14.819  
 No. total de funcionarios: 103  
 No. de Directivos: 12 (8 titulares; 4 suplentes)  
 Total Activos : USD 77.67 MM  
 Promedio de Préstamos: 16.052 USD  
 Promedio de Ahorros: USD 436.22.-  
 Promedio de DPF's :USD 22.086.60.-  
 Calificación de Riesgo: “BBB-” por Aesa Rating asociada a Fitch Ratings.

**PRODUCTOS Y SERVICIOS BRINDADOS:**

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

**CRÉDITOS:** Destinados a Vivienda, Consumo, Microcréditos y Pyme's y productivos.

**SERVICIOS:** Recibo y envío de remesas familiares, tarjetas de débito, alquiler cajas de seguridad, compra y venta de dólares, cobranzas de facturas por servicios básicos y Seguro de desgravamen.

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

## RSE CON CLIENTES, PROVEEDORES, RECURSOS HUMANOS

### a) Clientes

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

A los servicios de agua, luz, teléfonos, se agregó el SEGIP, Yanbal, Entel, Tigo, Viva, Cospail y Nuevatel. Mantenemos la masificación de nuestra información utilizando también redes sociales, tal el caso del Facebook a efectos de llegar a un mayor 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.



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

INICIO INSTITUCIONAL SERVICIOS PRODUCTOS PROMOCIONES NOVEDADES CONTÁCTANOS

INSTITUCIONAL  
Inicio / Institucional / Misión y Visión

## 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.

Es importantmte conocer los fundamentos, principios y valores que enmarcan el desarrollo de nuestras actividades, por lo cual son tambien expuestos en nuestra página.

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 mas humano.



### **AGENCIA ZOOLOGICO**

La agencia Zoológico estuvo de aniversario, la cual inicio sus funciones el 01 de Febrero de 1.993, cumpliendo 26 años al servicio de nuestros socios y clientes, ponderamos el compromiso y constancia de todos sus funcionarios.



### **AGENCIA MELCHOR PINTO**

La Agencia Melchor Pinto, inicio sus funciones en fecha 12 de Febrero de 2.011, cumpliendo 8 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.



## **AGENCIA BOLIVAR**

La Agencia Bolívar inicio sus funciones el 20 de Marzo de 2.009, cumpliendo 10 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.



El programa de “Educación Financiera” fue elaborado y remitido a ASFI para aprobación, sin embargo POR CAMBIO DE NORMATIVA se participara de FERIA DIGITAL organizada por ASFI, toda vez que se espera un mayor alcance del publico y una masiva participacion.

## **AGENCIA BAJIO**

El 15 de Junio nuestra Agencia Bajío cumplió 47 años al servicio de la comunidad, ocasión especial para obsequiar un souvenir a todos los socios y clientes que nos visitaron.





## b) Promocion de Servicios Financieros

### HORARIO DE ATENCION

Se socializo a todos los socios, clientes y usuarios en general que desde el 02/01/2019 el horario de atención al publico tanto en Oficina Central como en las Agencias es:

**Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00 en forma continua.**

Con este horario mas extendido se pretende satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes.

### CAMPAÑA CREDITOS A SOLA FIRMA

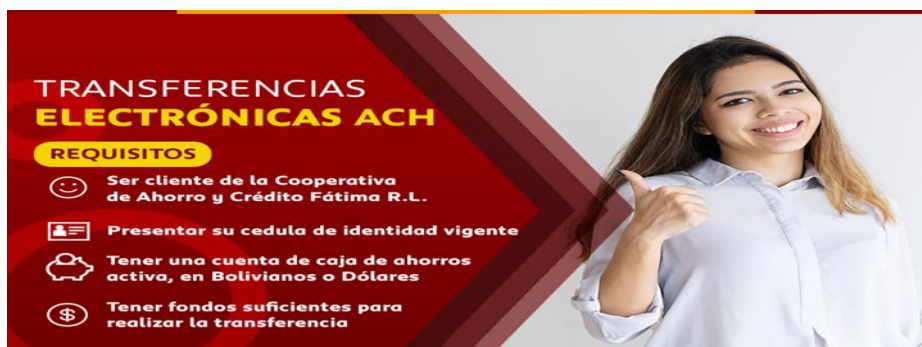
Cooperativa Fátima ha lanzado una excelente campaña de Créditos a Sola Firma, pensando en apoyar a mejorar la calidad de vida de sus socios y clientes, apoyar al desarrollo del país y satisfacer necesidades de prestatarios en base a retroalimentación que se obtiene durante las operaciones crediticias.



PLAZO HASTA 36 MESES	PLAZO HASTA 48 MESES	PLAZO HASTA 60 MESES	MONTO EN DOLARES
<b>12%</b>	<b>14%</b>	<b>15%</b>	Desde \$us 10.000 hasta \$us 20.000

**CRÉDITOS A SOLA FIRMA**  
La solución efectiva a todas sus necesidades  
Porque confiamos en usted solo se requiere su firma

La Cooperativa Fátima R.L , ya cuenta con el servicio de Transferencias Electrónicas ACH, puede realizar sus transferencias o pagos a otros Bancos desde cualquiera de nuestras Oficinas, a continuación les indicamos cuales son los requisitos para realizar una transferencia :



**TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS ACH**

**REQUISITOS**

- 😊 Ser cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fátima R.L.
- 👤 Presentar su cedula de identidad vigente
- 🏠 Tener una cuenta de caja de ahorros activa, en Bolivianos o Dólares
- 💰 Tener fondos suficientes para realizar la transferencia





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 hasta la fecha.

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. Se aplico incremento salarial del 4% sin discriminación al total de la planilla.

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 Administracion.

### - **CAPACITACION CONSTANTE**

Dentro del cumplimiento normativo a no discriminación, a inclusión social y a apoyo a las personas con capacidades diferentes, la Cooperativa mantiene en buen estado 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 comodo y seguro.

Asi mismo indicar que nuestro personal se encuentra capacitado en tal sentido para la atención a personas con discapacidad, en el marco normativo vigente, habiendo realizado cursos en lo pertinente, mas lenguaje a señas, atención con Calidad y Calidez, Atención al Adulto Mayor, buscando siempre la inclusión y trato sin discriminación como medida de Responsabilidad Social Empresarial.

### **Lenguaje a señas**



La atención con calidad y calidez es primordial para la entidad, por lo cual se capacito a nuestro personal masivamente.

### **Atención con calidad y calidez, a personas con discapacidad y Adulto mayor**



Los días 13 y 14 de Junio se llevó a cabo la "CAPACITACION GOBIERNO CORPORATIVO" con la participación de Consejeros de Administración y Vigilancia, Subgerencias y personal Ejecutivo de la entidad, el objetivo de dicha capacitación es de mejorar el sistema de gestión y de Responsabilidad Social Empresarial, fortalecer la coherencia entre la misión y el establecimiento de metas sociales, trabajo en equipo, logro de resultados, mejorar el mapa de dialogo entre la entidad y grupos de interés.

### **Gobierno Corporativo**





A efectos de atender todas las variables de Responsabilidad Social Empresarial, generar un buen desempeño en nuestras metas de Balance Social y apoyar a nuestros socios y clientes en mejorar su calidad de vida con inclusión social, se capacito a nuestras Agencias y personal ejecutivo de área comercial.

### **Balance Social**



La capacitación constante esta normada en el Plan de Capacitación Anual con una inversión importante en beneficio de nuestros socios y clientes.

CONTROL "PLAN DE CAPACITACIÓN 2019"						
N°	MES A PROGRAMAR	CURSO DE CAPACITACIÓN Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO	CANTIDAD DE PARTICIPANTES Y DPTO. O CARGOS INVOLUCRADOS		COSTO	Hrs.
1	febrero	Riesgo Operativo	4	Dpto. Riesgo	3.500,00	6
2		Anexos Tributarios	4	Todo el Dpto. de Finanzas	1.600,00	4
3		Cobranza Judicial (Sin costo Capacitador - Jefe Legal)	3	Asistente Legal, Encargado de Procesos Judiciales y Procurador Legal	0,00	1
4	marzo	Contabilidad básica (Sin costo Capacitador- Jefe Finanzas)	13	Adm. Ag., Ap. Cta., Of. DPF, Cajero Central, Asist. y Aux. Com., Enc. T. Débito, Aux. Retenc.	0,00	2
5		Bancarización (Sin costo Capacitador - Rodrigo Burgoa)	1	Encargado Contable	0,00	1
6		Gestión Integral de Riesgos	4	Dpto. Riesgo	6.000,00	10
7	abril	Gobierno Corporativo	29	Subgerentes, Jefes de Área, Administrador Agencia y Directorio	6.000,00	4
8		Atención al Punto de Reclamo	15	Apertura Cuentas, Administrador de Agencia y Asistente Comercial	4.500,00	3
9		Servicios Financieros orientados a la función Social	9	Adm. Agencia, Jefe Comercial, Jefe Crédito y Subgerente Comercial	4.000,00	3
10		Referenciación a Papeles de Trabajo de Auditoría (Sin costo Capacitador - Jefe Auditoría)	4	Todo el Dpto. de Auditoría	0,00	2
11	mayo	Socialización de Riesgo Operativo (Sin costo Capacitador - Jefe y Asist. UGRyS)	101	Todo el Personal	0,00	2
12		Gestión de Riesgo de Liquidez y mercado	8	Jefe y Of. Riesgo, Jefe y Asist. Comercial + Finanzas, Jefe Auditoría y Auditor Senior	5.000,00	6
13		Balance Social	9	Adm. de Agencia, Jefe Comercial, Jefe de Crédito y Subgerente Comercial	7.500,00	9
14		Responsabilidad Social Empresarial	113	Todo el personal + Directorio	5.000,00	3
15		Atención con Calidad y Calidez & Atención al Cliente con discapacidad y al adulto Mayor	42	Todo el Dpto. Comercial + Agencias	6.400,00	6
16	junio	Lenguaje de Señas	30	Dpto. Comercial + Agencias	6.090,00	10
17		Riesgo Operativo y Seguridad de la Información, Seguridad Física (Sin costo Capacitador - Jefe y Asist. UGRyS)	12	Directorio	0,00	2
18		Socialización de Riesgo Operativo (Sin costo Capacitador - Jefe y Asist. UGRyS)	101	Todo el personal	0,00	2
19	julio	Modificaciones RC-IVA dependientes y Agentes de Retención	2	Jefe Activos & RRHH + Oficial de RRHH	700,00	3
20		Actualización en materia Laboral	2	Jefe y Asistente Legal	4.000,00	9
21		Configuración de Firewall y Switches	5	Personal del Dpto. de Sistemas	3.500,00	2
22	agosto	Crédito a personas con discapacidad y atención al Cliente con Calidad y Calidez	27	Personal de Crédito + Subgerente Comercial	6.000,00	6
23		Actualización en materia Civil	2	Jefe y Asistente Legal	900,00	3
24		Configuración Virtualización con Software Libre	5	Personal del Dpto. de Sistemas	2.500,00	6
25		Riesgo Operativo y Seguridad de la Información (Sin costo Capacitador Jefe y Asist. UGRyS)	101	Todo el personal	0,00	2
26	ago/sep /oct	Simulacro de Incendios, Evacuación y Primeros Auxilios (Seguridad Física)	101	Todo el personal	11.347,00	8
27	octubre	Redacción Comercial	1	Jefe Dpto. Legal	1.150,00	27
28		Seguridad de la Información (Ethical Hacking)	2	Asistente de Riesgo + Oficial de Sistemas	1.390,00	5
29		Riesgo Legal	4	Dpto. Riesgo	3.500,00	9
30		Tecnología Crediticia	24	Subgerente Comercial, Jefe, Asist. Crédito, Oficial de Inspección Crédito, Jefe Riesgo y Oficiales de Riesgo y Capacitación	6.099,57	9
<b>TOTAL COSTO PRESUPUESTADO Y TOTAL HORAS A CAPACITAR</b>					<b>96.676,57</b>	<b>165</b>

Asi mismo se controla horas de capacitación por funcionario para metas de Balance Social.

ESTADÍSTICAS EN HORAS DE CAPACITACIÓN AL AÑO POR FUNCIONARIOS														TOTAL Hrs. En el AÑO
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1	ARAMAYO CUELLAR AMELIA	3:15		3:15			1:30	6:00						8:00:00
2	ARAUZ SOLETO LUIS FERNANDO						1:30	4:00						6:00:00
3	ARDAYA VACA MARIA TERESA													5:30:00
4	ARISPE OSINAGA JUAN CARLOS		3:00			10:00								13:00:00
5	BANZER AGUILERA JOLIN DAVID													0:00:00
6	BARBA GIL JOSE ERNESTO		3:00			3:00								6:00:00
7	BEJARANO FIGUEROA PATRICIA IVONNE							6:00						6:00:00



## **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 2019																																						
OF	COODIGO RHO	DESCRIPCION	ENE PAGO	ENE 2019 KW	V/ KW	FEB PAGO	FEB KW	V/ KW	MAR PAGO	MARZO KW	V/ KW	ABRIL PAGO	ABRIL KW	V/ KW	MAYO PAGO	MAYO KW	V/ KW	JUN PAGO	JUNIO KW	V/ KW	JUL PAGO	JULIO KW	V/ KW	AGO PAGO	AGO KW	V/ KW	SEPT PAGO	SEPT KW	V/ KW	OCT PAGO	OCT KW	V/ KW	DIC PAGO	DIC KW	V/ KW			
Of.Cent	316933	COOP. FATIMA	39318,30	20187,00	0,96	20543,00	21153,00	0,97	21781,30	22112,00	0,99	19536,80	19459,00	1,00	21351,70	20547,00	1,04	13162,50	10829,00	1,22																		
Ag.1	56152	COOP. FATIMA	4943,80	3856,00	1,28	5434,30	4272,00	1,27	4981,50	3868,00	1,29	4655,10	3591,00	1,30	4132,30	3209,00	1,29	3093,50	2280,00	1,36																		
Ag.2	661648	COOP. FATIMA	5283,50	4530,00	1,17	5928,50	4915,00	1,21	5102,00	4110,00	1,24	4930,20	3949,00	1,25	4851,20	3962,00	1,22	3675,60	2799,00	1,31																		
Ag.3	130643	MARIA ELISA	829,40	451,00	1,84	881,40	474,00	1,86	932,20	514,00	1,81	833,90	452,00	1,84	627,20	361,00	1,74	446,80	277,00	1,61																		
Ag.3	130645	MARIA ELISA	949,50	524,00	1,81	861,70	465,00	1,85	930,80	676,00	1,38	908,20	503,00	1,81	875,00	476,00	1,84	864,80	471,00	1,84																		
Ag.3	130649	MARIA ELISA	796,70	436,00	1,83	833,40	452,00	1,84	828,10	449,00	1,84	994,30	544,00	1,83	536,70	319,00	1,68	701,20	395,00	1,78																		
Ag.4	6884	COOP. FATIMA	3276,90	2010,00	1,63	3296,90	2018,00	1,63	3154,70	1923,00	1,64	2844,30	1727,00	1,65	2494,90	1526,00	1,63	2140,70	1295,00	1,65																		
Ag.5	2711	COOP. FATIMA	3753,40	2612,00	1,44	3888,30	2731,00	1,42	4394,10	3208,00	1,37	3560,80	2416,00	1,47	4376,00	3272,00	1,34	3319,80	2239,00	1,48																		
Ag.6	14143	COOP. FATIMA	3473,20	2930,00	1,19	3608,30	3049,00	1,18	3288,70	2736,00	1,20	3343,00	2794,00	1,20	3131,10	2645,00	1,18	2712,90	2236,00	1,21																		
Ag.3 Lot	30639	COOP. FATIMA	22,60	20,80	1,09	22,70	20,80	1,09	22,70	20,90	1,09	22,70	20,90	1,09	22,20	20,40	1,09	22,20	20,40	1,09																		
TOTAL			42647,30	37.556,80		45.298,50	39.549,80		45.416,10	39.616,90		41.629,30	35.455,90		42.398,30	36.337,40		30140,00	22841,40		0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00		0,00		

## 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, habiéndose recargado en este semestre los equipos de nuestras Agencias.

					
LISTADO DE EXTINTORES GESTION 2019					
No.	UBICACIÓN	KG.	VENCIMIENTO	COMPONENTE	RECARGADO
<b>OFICINA CENTRAL</b>					
1	Dpto. Comercial sector Cajas	6	SEPTIEMBRE - 2019	Polvo Quimico (ABC)	25/9/2018
2	Dpto. Comercial sector Cajas	4	SEPTIEMBRE - 2019	Gas Carbonico (BC)	25/9/2018
3	Dpto. de Sistemas (ingreso)	6	SEPTIEMBRE - 2019	Gas Carbonico (BC)	25/9/2018
4	Dpto. de Credito (dentro Archivo de Carpetas)	6	SEPTIEMBRE - 2019	Polvo Quimico (ABC)	25/9/2018
5	Dpto. de Credito (fuera Archivo de Carpetas)	8	SEPTIEMBRE - 2019	Gas Carbonico (BC)	25/9/2018
6	Lado Bebedero de Agua (planta baja)	8	SEPTIEMBRE - 2019	Polvo Quimico (ABC)	25/9/2018
7	Fuera Sala Rack de Sistemas (planta baja)	8	SEPTIEMBRE - 2019	Polvo Quimico (ABC)	25/9/2018
8	Junto a Fotocopiadoras (platan alta)	8	SEPTIEMBRE - 2019	Polvo Quimico (ABC)	25/9/2018
9	Fuera Ingreso Dpto. de Sistemas	6	SEPTIEMBRE - 2019	Gas Carbonico (BC)	25/9/2018
10	Lado Bebedero de Agua (planta alta)	8	SEPTIEMBRE - 2019	Polvo Quimico (ABC)	25/9/2018
11	Dentro de Deposito de Suministro	6	SEPTIEMBRE - 2019	Polvo Quimico (ABC)	25/9/2018
12	Fuera Sala Rack de Sistemas (planta alta)	4	MAYO - 2020	Hidroclorofluorocarbón (HCFC 123)	25/9/2018
13	Ingreso Gradas sector Cocina Planta Baja	6	SEPTIEMBRE - 2019	Polvo Quimico (ABC)	25/9/2018
14	Pasillo de Secretaria de Gerencia	6	ENERO-2020	Polvo Quimico (ABC)	NUEVO
<b>AGENCIA No. 1 EL BAJIO</b>					
1	Extintor en Planta Baja	6	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
2	Extintor en Planta Baja	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
3	Extintor en Planta Baja	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
4	Extintor fuera sala Rack	3	MARZO - 2020	Hidroclorofluorocarbón (HCFC 123)	12/6/2019
5	Extintor en el Primer Piso	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
6	Extintor en el Primer Piso	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
<b>AGENCIA No. 2 MUTUALISTA</b>					
1	Extintor en Planta Alta	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
2	Extintor en Planta Baja	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
3	Extintor en Planta Alta	6	MARZO - 2020	Gas Carbonico (BC)	12/6/2019
4	Extintor en Planta Baja	6	MARZO - 2020	Gas Carbonico (BC)	12/6/2019
<b>AGENCIA No. 3 ZOOLOGICO</b>					
1	Extintor en Planta Baja	6	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
<b>AGENCIA No. 4 ABASTO</b>					
1	Extintor en Planta Baja	6	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
<b>AGENCIA No. 5 BOLIVAR</b>					
1	Extintor en Planta Alta	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
2	Extintor en Planta Alta	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
3	Extintor en Planta Baja	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
4	Extintor en Planta Baja	8	MARZO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
<b>AGENCIA No. 6 MELCHOR PINTO</b>					
1	Extintor en Planta Alta	6	JUNIO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
2	Extintor en Planta Baja	6	JUNIO - 2020	Polvo Quimico (ABC)	12/6/2019
3	Extintor en Planta Alta	6	JUNIO - 2020	Gas Carbonico (BC)	12/6/2019
4	Extintor en Planta Baja	6	JUNIO - 2020	Gas Carbonico (BC)	12/6/2019



## 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 concreto en marzo de 2019.

Se reciclaron **1.110 Kg. de papel**

## BOLETION TRIMESTRAL

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

Se concientiza sobre **EL ESTRÉS LABORAL** y la creciente presión en el entorno laboral y sus efectos en deterioro físico o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a la salud de la persona, sino también a la de su entorno más próximo. Los síntomas del estrés, recomendaciones, etc.



Además, siendo el cuidado del 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.



## **BOLETIN TRIMESTRAL**

Cuidar el medio ambiente en el trabajo es tan importante como hacerlo en casa, porque la oficina es el lugar donde las personas pasan mayor parte del día, por esto te damos los siguientes consejos:

- Aprovecha bien el papel: úsalo por las dos caras, utilízalo reciclado y envíalo después a reciclar. *El uso de estos papeles significan que provienen de plantaciones de árboles.*
- Antes de tirar cualquier cosa a la basura, piensa si se puede *reutilizar, reciclar o reparar*, o si puede ser útil para otra persona.



## **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, 19 de julio de 2019

**Cecilia Rodriguez Vargas**  
**ENCARGADA DE RSE**