



**INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
CORRESPONDIENTE A LA GESTIÓN  
2017**

## 1. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE R.S.E. EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD SUPERVISADA.

La Responsabilidad Social Empresarial en gran parte ha sido y es uno de los principales objetivos incorporados en nuestra Cooperativa desde el inicio de su creación como hasta ahora ah ido abrigando la norma del R.S.E. y desempeñando ampliamente las implicaciones sociales, económicas y ambientales determinadas en esta.

Desde la gestión 2013 se diseñó un sistema de gestión de R.S.E. con el objetivo de cumplir con el propósito Institucional en base a criterios socialmente responsables, estando estos plasmados en el Plan Estratégico de la gestión, documento elaborado para conducir y operar una organización en forma exitosa donde se controle sistemática y transparentemente el desarrollo de las actividades planificadas para la gestión.

### MISIÓN

“BRINDAR SERVICIOS DE CALIDAD QUE CONTRIBUYAN AL BIENSTAR DE LOS SOCIOS Y CONSUMIDORES FINANCIEROS, CON SOLUCIONES AGILES Y ADAPTABLES, ENFOCADOS EN LA RESPONSABILIDD SOCIAL EMPRESARIAL.”

### VISIÓN

“SER UNA COOPERATIVA LÍDER EN LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, OFRECIENDO EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE, BUSCANDO UN DESARROLLO INTEGRAL Y EL BIENESTAR DE LA POBLACION”

### RESPECTO. -

Actuamos reconociendo los derechos, opiniones y la dignidad de los socios y consumidores financieros de CACSA, absteniéndose de malos tratos. Al respetar lo que pensamos y actuamos en consecuencia, ganamos el respeto de los demás.

### RESPONSABILIDAD. -

Cumplimos con los compromisos adquiridos, reconociendo, aceptando y respondiendo por las acciones y decisiones generadas al interior de Cooperativa.

## **SOLIDARIDAD. -**

Trato justo, equitativo, amable y sin discriminación.

## **VOCACIÓN DE SERVICIO. -**

Servir a los demás no nos hace inferiores, por el contrario, revela nuestro compromiso con el otro y nos hace solidarios con sus problemas. Es la tarea más relevante pues denota desprendimiento, entrega, altruismo y búsqueda de una mejor calidad de vida para todos.

## **LEALTAD. -**

Somos fieles a CACSA, convirtiendo en nuestros, los objetivos de la COOPERATIVA.

## **HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA. -**

Consecuente con los anteriores, todo el actuar de la institución y sus miembros se enmarcan en este principio de transparencia, dando cumplimiento a todas las disposiciones legales inherentes y las políticas y normas internas de CACSA, tratando en todo momento de mantener una relación con socios y consumidores financieros al más alto nivel.

De esta manera se ha ido implementando el Plan Estratégico para la Gestión 2017, ejecutando así las estrategias adoptadas de manera razonable.

## **2. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

### ***La política de RSE***

La Cooperativa tiene como objetivo cumplir lo constituido en las Políticas de Responsabilidad Social Empresarial, en beneficio de la sociedad, medio ambiente y sus grupos de interés de manera gradual y transversal.

### ***Actividades de RSE***

#### ***RSE de orden social – comunitario***

Durante el transcurso de la gestión 2017 el Comité de R.S.E, el Consejo de Administración, el Comité de Educación y Previsión Social y los funcionarios de

distintos niveles, desarrollaron diversas actividades, entre las que se puede mencionar:

- Capacitaciones internas en atención a personas con  
Discapacidad  
Personas de la tercera edad
- Capacitación en Relaciones Humanas
- Trabajo en equipo
- Atención al Cliente
- Concientización de reciclaje de materiales.

La Cooperativa es socialmente responsable en su proceso de adecuación al concepto de la R.S.E., visibilizando este compromiso en su relación con sus funcionarios, quienes hacen posible el funcionamiento de la Cooperativa, ya que, desde el momento de su contratación, se da cumplimiento a todas las leyes laborales, con la afiliación al seguro social a corto plazo, garantizando de esta manera calidad de vida y salud para el funcionario y su familia, el pago oportuno a los entes gestores de salud y a las Administradoras de Pensiones. Se facilita a los funcionarios cursos de capacitación, formación y entrenamiento, para que puedan crecer y desarrollarse en su trabajo.

### ***Políticas relacionadas con el medio ambiente y derechos humanos***

Referente al medio ambiente la Cooperativa ha tenido diversas iniciativas, con el propósito de reducir el impacto medio ambiental de su actividad, dentro de las acciones emprendidas se encuentra el apoyo a la limpieza del mercado San Antonio adyacente a nuestra OFICINA Central, la reducción del consumo de energía eléctrica y el reciclaje/re-uso de papel, buscando la preservación del medio ambiente a partir del correcto empleo del papel en desuso. Lo cual ha dado como resultado un ahorro económico considerable a favor de la cooperativa.

La Cooperativa San Antonio en la gestión 2017 también trabajo en la reducción de desechos tecnológicos en el reciclado de los residuos electrónicos que permite recuperar minerales y materiales escasos cuyo proceso genera a su vez más daño ambiental y reduce el impacto que genera la degradación de estos residuos en basurales comunes.

Considerando que la responsabilidad que tiene la Cooperativa con sus socios está fuertemente arraigada con el servicio a la comunidad por lo cual, a través de un programa de salud, se implementó un gabinete de fisioterapia, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y dar soluciones de este tipo a algunos males que incomodan a socios y funcionarios de manera gratuita.

También se ha realizado campañas conjuntamente el Centro para la Diabetes, con el propósito de prevenir esta enfermedad en la comunidad, la participación de la comunidad ha sido favorable puesto que su incremento continua siendo gradual.

### **3. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. es una Entidad Socialmente Responsable que actualiza y desarrolla políticas, procedimientos, tareas y manuales que permiten la gestión de responsabilidad social empresarial, ampliando y mejorando el impacto social, destacando este aspecto por la masa societaria de acuerdo a lo percibido en la asamblea de socios llevada a cabo en el mes de marzo de 2017.

Se evidencian resultados de impacto social en:

#### **Actividades de extensión y servicio a la sociedad y funcionarios internos**

- Campaña de salud para evaluación preventiva. Con apoyo de la Caja Petrolera de Salud se llevó adelante la campaña para la evaluación de la salud de acuerdo a los indicadores de peso, altura y hábitos, se brindó a los funcionarios las recomendaciones para el cuidado de su salud a fin de evitar enfermedades futuras.
- Campaña de salud para la detección temprana de diabetes. Se estableció una alianza con la organización VIVIR CON DIABETES, uniéndonos en la tarea de luchar contra la Diabetes mediante el diagnóstico preventivo, se realizó esta campaña en las oficinas del edificio central teniendo como beneficiarios a nuestros socios, clientes y funcionarios; además de brindar la recomendación por parte de especialistas para la mejora de hábitos alimenticios, actividades y controles.
- Servicio de fisioterapia a funcionarios. Se realizó durante la gestión 2017 la atención a funcionarios de nuestra entidad con sesiones gratuitas de fisioterapia, invirtiendo en la adquisición de equipos, herramientas y artículos que permita aliviar las molestias causadas en el desarrollo de sus funciones a partir de la reducción del estrés, mejorando así su calidad de vida.

- Servicio de fisioterapia para socios. Se ha realizado durante la gestión 2017 la atención a socios y clientes con sesiones gratuitas de fisioterapia, invirtiendo en la adquisición de equipos, herramientas y artículos que permitan aliviar los dolores y enfermedades que se puedan presentar en la salud física, buscando cumplir con la misión de mejorar su calidad de vida.
- Implementación de sala de recreación para funcionarios. Se ha culminado la implementación de la sala de recreación para funcionarios, la cual tiene la finalidad de brindar un espacio de descanso para los funcionarios que no tienen de posibilidad de retornar a sus hogares al medio día. Se ha equipado con un televisor con servicio de cable, juego de sillones, mesas y sillas, mesa de ping pong, además de la habilitación de baños y duchas.

### **Actividades de extensión y servicio al medio ambiente**

- Campaña de limpieza del mercado San Antonio. La Cooperativa se ha sumado a la campaña de limpieza de Mercados, porque consideramos que es una tarea de todos y es un beneficio para los que trabajan y frecuentan el mercado, recordando que la limpieza es garante de salud. Es por ello, que la Cooperativa procedió con la participación voluntaria de los funcionarios en la actividad de limpieza del mercado San Antonio y la dotación de seis cisternas de agua potable para tal efecto, considerando que nuestra institución viene cumpliendo progresivamente con los compromisos asumidos referente a la Responsabilidad Social Empresarial, habiendo obtenido como resultado 8.8 en la Calificación de Desempeño de RSE, cuyo detalle está reflejado en el informe respectivo.
- La cooperativa San Antonio apoyando la preservación del medio ambiente reutiliza el papel, también se trabajó en el reciclado de los residuos electrónicos que permite recuperar minerales y materiales escasos que genera a su vez más daño ambiental y reduce el impacto que genera la degradación de estos residuos en basurales comunes.

### **4. LA FORMA EN QUE NUESTRA INSTITUCIÓN DENTRO SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

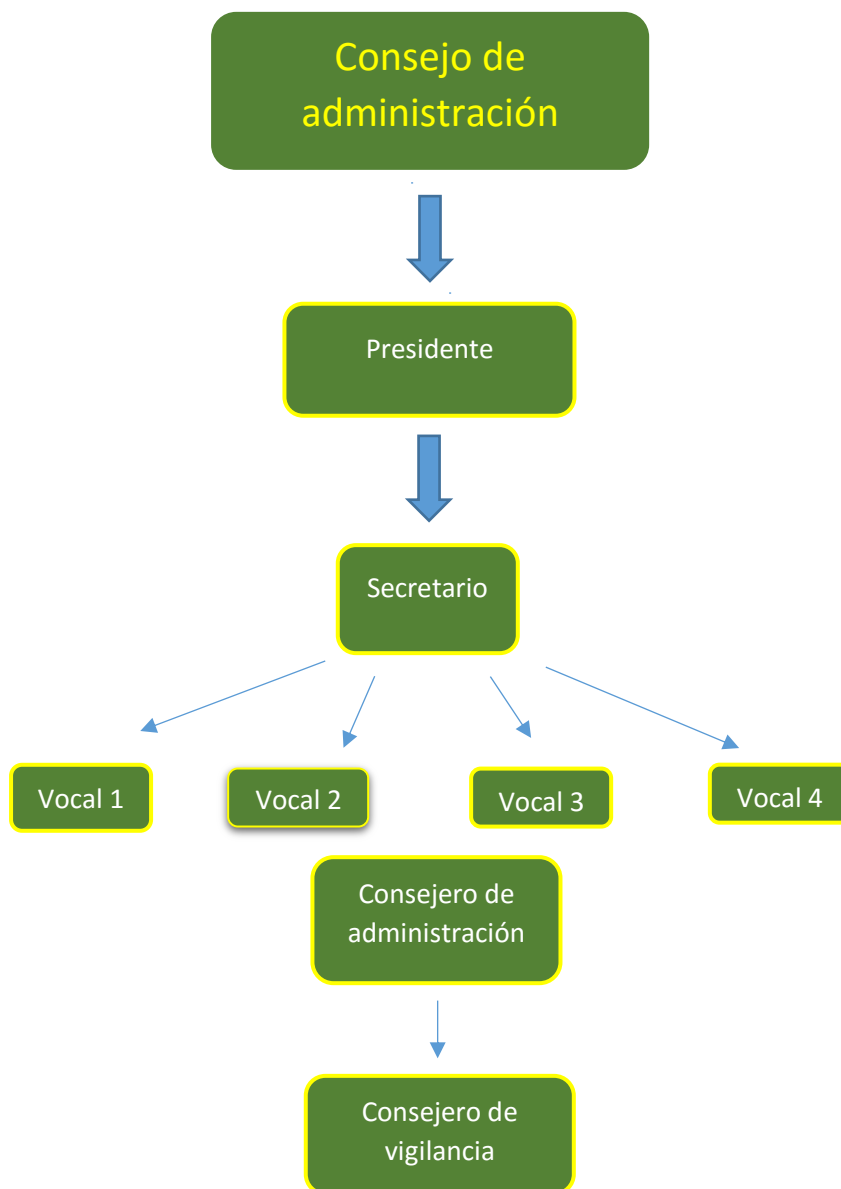
Como parte de la implementación y seguimiento de los resultados de los planes anuales de RSE, la Cooperativa elabora su informe de gestión el mismo que le proporciona los insumos sobre las fortalezas y debilidades a superar para la próxima gestión.

A partir de la gestión 2013, año en el que se inicia la formalización de la RSE en los planes y la estructura organizacional de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" LTDA., que es coherente con los principios cooperativistas sobre su interés por la dignificación de la persona humana y la colectividad, el Consejo de Administración creó el Comité de Responsabilidad Social Empresarial para que desarrolle todas las actividades relacionadas a la gestión de la RSE en la Cooperativa.

Tras las constantes actualización de circulares emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), respecto a la normativa vinculada con la RSE para Entidades de Intermediación Financiera y sus anexos, así como el cambio de denominación por el REGLAMENTO DE FUNCION SOCIAL Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, es importante mencionar que este tipo de modificaciones se han caracterizado por ser mas de forma que de fondo, sobre todo en lo relacionado a la RSE puesto que el reglamento continua regulando la aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial como una materia transversal al negocio bancario, estableciendo entre otros principalmente lo siguiente:

- Objeto del reglamento y el ámbito de aplicación del mismo.
- Los lineamientos mínimos de responsabilidad social empresarial que deben observar las entidades de intermediación financiera.
- Las etapas que deben considerar las entidades de intermediación financiera para la gestión de la responsabilidad social empresarial.
- La información que debe ser remitida a la ASFI relativa a la RSE.
- La calificación de desempeño en RSE que debe ser emitida a la ASFI anualmente.
- Se norman indicadores generales de RSE que las empresas especializadas deben considerar como parte de su metodología para realizar la Calificación de Desempeño de RSE, considerados en el Anexo 2 de la norma mencionada.
- Se incluyen dentro de los aspectos contemplados por la política de RSE, relacionados a la sociedad, el respeto a las personas adultas mayores (Ley 369), la determinación de políticas contra el racismo y toda forma de discriminación (Ley 045) y el derecho de las mujeres a no sufrir violencia (Ley 348).
- Elimina la definición de "Balance Social" contemplada en la Ley 393.
- Es así que la Cooperativa "San Antonio" Ltda. Ha cumplido con lo normado por ASFI y ha implementado dentro su estructura organizacional un Comité de Responsabilidad Social.

Esté Comité depende directamente del Consejo de Administración y está compuesto por un Presidente, un Secretario y cuatro Vocales, dentro de este se cuenta con un consejero de Administración; así mismo se tiene la participación de un consejero de Vigilancia, en calidad de observador y adicionalmente puede invitar a las sesiones ordinarias o extraordinarias a los funcionarios que consideren necesarios para la cooperación en las tareas operativas.





Para la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la entidad, la Cooperativa vio lo siguiente:

### **Plan estratégico anual**

Se tiene la Política de RSE, donde se tiene definido el compromiso, dialogo y participación entre la entidad financiera y sus diferentes partes interesadas, con la finalidad de limitar el alcance e impacto de cada una de las acciones socialmente responsables.

La voluntad de la Cooperativa es implementar y demostrar continuidad con un Plan Estratégico en Responsabilidad Social Empresarial se garantiza un compromiso y una gestión por parte de la Institución, mismo con los principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., incorpora criterios Socialmente Responsables en su estrategia institucional a través de acciones y/o buenas prácticas dirigidas a sus diferentes partes interesadas.

### **5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA INSTITUCION CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

La Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial ejecutada por la Cámara de Exportadores de Cochabamba – CADEXCO, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda., en el mes de marzo de 2018 con respecto a la gestión 2017. El informe incluye una serie de ideas para generar programas de R.S.E. sostenibles en el tiempo y algunos pequeños hallazgos identificados durante la Evaluación al interior de la Entidad Financiera con sus respectivas recomendaciones.

El equipo de CADEXCO realizo la evaluación en la Oficina Central de la Entidad Financiera, ubicada en la ciudad de Cochabamba, calle Tarata N° 352, a través de un proceso de autoevaluación en reuniones de grupo, donde se realizó un análisis en profundidad, abordando los siguientes puntos:

## **Transparencia**

La transparencia es parte de la cultura institucional, tanto en la gestión financiera como en los planes y programas desarrollados en el marco de los objetivos corporativos, misión y visión los cuales se encuentran publicados en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general

## **Comportamiento ético**

La UIF debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores, siendo así una parte esencial de la disciplina y cultura de trabajo de la CACSA; la normativa que regula estas conductas la constituyen el Código de Ética, el Reglamento Interno de Trabajo y el Código y Reglamento de Gobierno Corporativo, donde se debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas

Asimismo, en el plan estratégico, CACSA contempla una serie de valores con los cuales se maneja de manera institucional. Durante la gestión 2017 no se obtuvo ningún caso que implique un comportamiento de la entidad que genere dificultades en relación con socios, clientes, usuarios y público en general

## **Visión y Estrategia**

- La entidad incluye aspectos sociales y cuestiones ambientales en sus estrategias.
- Identifica las necesidades de sus consumidores y clientes, y, para satisfacerlas, incorpora características y aspectos socio ambientales a sus productos o servicios.

El reposicionamiento y promoción de los nuevos productos y servicios, a su vez, contempla los atributos de sustentabilidad, además de destacar la búsqueda de satisfacción de las necesidades de su público objetivo.

## **Gobierno Corporativo y Gestión**

- La entidad adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados.
- Adopta procedimientos formales de rendición de cuentas de sus resultados y sus documentos que expresan principios y valores que son difundidos entre el público interno e externo.
- Cumple con la legislación y los códigos pertinentes al sector, producto o servicio, al hacer sus comunicaciones siempre claras y transparentes.

### **Ámbito Social**

- La entidad implementa políticas de derechos humanos para acompañar y orientar al público interno, además de orientar a la estrategia de la entidad. También, adopta procedimientos formales para atender y ofrecer soluciones para las quejas y denuncias.
- Si bien en la entidad financiera no se cuenta con un sindicato, la alta dirección, es flexible para la coordinación de reuniones entre funcionarios, tanto para reuniones, y organizarse para eventos que crean necesarios entre los funcionarios.
- La entidad, además de la remuneración mínima legal, ofrece beneficios sociales como salud y seguro de vida, etc., a los empleados y los extiende a sus familiares.

### **Ámbito Ambiental**

- La entidad implementa prácticas de reducción del uso de materiales, promueve acciones con empleados para identificar oportunidades de reducción de impresiones y reutilización de materiales descartables, entre otros.
- La entidad financiera adopta prácticas de reducción del consumo de agua y energía, promueve acciones con empleados para identificar oportunidades de reducción del consumo de agua y energía.

En el relevamiento de datos por parte de CADEXCO se tuvo la participación del siguiente personal: Un representante del Directorio, Gerencia General, 2 Sub Gerencias, Asesor Legal y Un representante del Consejo de Vigilancia.