

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda.

PERIODO DE LA INFORMACION: GESTIÓN 2018

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	El órgano superior de gobierno corporativo de la Cooperativa San Antonio Ltda., está compuesto por el consejo de administración y consejo de vigilancia, quienes desarrollan acciones como un directorio oficialmente establecido. Por el importante rol y poder de decisión que éste grupo regulatorio y administrativo cumple, el órgano ejecutivo de la Institución, planifica también para ellos capacitaciones específicas que contribuyen con su formación y preparación académica y de liderazgo, estas capacitaciones también contemplan la temática de RSE.		
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	La relación salarial describe de la siguiente forma: Sueldo mayor Bs.- 137.722,56 Sueldo promedio Bs.- 7.378.561,56	%	1.87
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	El incremento salarial acordado para la gestión 2018 fue de 5.5%, este acuerdo beneficia a todos los funcionarios de la Entidad que figuran en la planilla de diciembre 2017 a enero 2018.	%	2.24
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo CACSA 2.571,00 Bs. Salario mínimo nacional 2.060.00 Bs.	%	80.12
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	El total de los proveedores con los que trabaja la Cooperativa son proveedores nacionales.	%	100



1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios		Números Enteros	109	
			Edad máxima			72	
			Edad mínima			23	
			N° Total Mujeres			47	
			N° Total Varones			62	
			Departamento			La Paz	9
						Cochabamba	79
						Santa Cruz	4
						Potosí	8
						Tarija	3
						Oruro	3
						Sucre	2
						Beni	1
			Gerencia			N° Mujeres	0
						N° Varones	1
			Sub Gerencias, Jefaturas auditoria interna, Asesoría Legal.			N° Mujeres	2
						N° Varones	4
			Jefes de Agencia, Jefe de Sistemas, Jefe de captaciones			N° Mujeres	3
						N° Varones	8
			Encargado de RRHH, Encargado de activos fijos.			N° Mujeres	3
						N° Varones	7
			Responsable de Archivo, Responsable UIF, Tesorería, Contador General			N° Mujeres	
						N° Varones	3
			Oficial de Seguridad Informática, Oficial de Captaciones, Oficial de recuperaciones, Oficial de Créditos, Oficial de cartera.			N° Mujeres	18
						N° Varones	20
			Analistas, auxiliares, asistentes, recuperaciones			N° Mujeres	8
						N° Varones	8
Cajeros, Secretaria y mensajería		N° Mujeres	9				
		N° Varones	14				



2T	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	El total de funcionarios contratados fue de 16, siendo los parámetros de edad mínima 24 y máxima 51. Respecto a su procedencia se cuenta con 6 de Cochabamba, 1 de La Paz, 5 de Santa Cruz, 2 de Potosí y 2 de Tarija.	TOTAL CONTARTACIONES	%	14.67
			Nº Mujeres		7.3
			Nº Varones		7.3
3T	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Los funcionarios que dejaron de trabajar en la Cooperativa San Antonio, oscilaban entre los 29 años (como edad mínima) y 43 años (como edad máxima), 3 de estos provenientes de la ciudad de Cochabamba, 1 de Santa Cruz y 1 de Potosí.	TOTAL ROTACIÓN	%	5.50
			Varones		1.83
			Mujer		3.66
	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	La gestión 2018 Cooperativa San Antonio cuenta con dos funcionarios con discapacidad, una mujer y un varón. Cabe mencionar que CACSA en cumplimiento y aplicación de la Ley 977-Ley de Inserción Laboral y de Ayuda Económica para Personas con Discapacidad, en respuesta al requerimiento citado en la Carta CIRCULAR/ASFI/DEP/CC-1041/2018, TRAMITE N°T-1501637968 de fecha 01 de octubre de 2018.		%	1.83
1C	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	Directores	29 Hrs.	%	50
		Gerencia	32 Hrs.		55.17
		Sub Gerencia	36 Hrs.		62.06
		Jefaturas	28.5 Hrs.		49.13
		Encargados	35 Hrs.		60.34
		Funcionarios	46 Hrs.		79.31
		Total horas Anual:	Números Enteros		58
2C	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Cooperativa San Antonio programó y desarrolló la gestión 2018 fomentó el desarrollo de las siguientes capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Curso 50 Modelos de Informes de Auditoria • Curso Especializado Práctico Laboral • Capacitación de Recursos Humanos Coaching & Training 		Nº	8 capacitaciones



	Capacitación		<ul style="list-style-type: none"> • Seminario de actualización "Todo lo que tiene que saber sobre los Comités Mixtos de Seguridad Ocupacional" • Cuantificación del Riesgo Crediticio • Capacitación Jurisprudencia Laboral Practica • Seminario "Auditoria y fiscalización Tributaria" • Taller Computarizado "Papeles de Trabajo" (Auditoria con Excel y/o Macros) 														
3C		<p>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional</p>	<p>De manera semestral Cooperativa San Antonio desarrolla evaluaciones de desempeño profesional y laboral a todos los funcionarios sin discriminación considerando incluso a la Gerencia General.</p> <p>El resultado obtenido se perfila en un importante documento base para la elaboración Plan Anual de Capacitaciones de la siguiente gestión, logrando de este modo un desarrollo humano y profesional cada vez más competitivo.</p>	Números enteros y/o porcentajes	100%												
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	<p>Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.</p>	<p>Consejo de Administración:</p> <table border="1"> <tr> <td>Nº Varones</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Nº Mujeres</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Mayores de 30 años</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Menores de 30 años</td> <td>0</td> </tr> </table> <p>Consejo de Vigilancia:</p> <table border="1"> <tr> <td>Nº Varones</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Nº Mujer</td> <td>2</td> </tr> </table>	Nº Varones	3	Nº Mujeres	4	Mayores de 30 años	7	Menores de 30 años	0	Nº Varones	1	Nº Mujer	2	Números enteros y/o porcentajes %	
Nº Varones	3																
Nº Mujeres	4																
Mayores de 30 años	7																
Menores de 30 años	0																
Nº Varones	1																
Nº Mujer	2																



					Menores de 30 años			1	
					Mayores de 30 años			2	
				Gobierno Corporativo:	Nº Varones			5	
					Nº Mujeres			2	
					Menores de 30 años			0	
					Mayores de 30 años			7	
				Funcionarios:	Nº Varones			57	
					Nº Mujeres			45	
					Menores de 30 años			24	
					Mayores de 30 años			85	
2D		Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	La planta de funcionarios está conformada por:		Varón	Mujer	%	Comparativo	
				Varones	Mujeres				
			Contador Público::	10	12	5.712,48		4.998,42	87.5
			Adam. de Empresas:	6	2	3.427,48		3.427,48	100
			Ingenieros:	8	2	3.427,28		3.427,48	100
			Abogado:	1	2	7.757,48		6.426,54	82.84
			Economistas y Comunicador Social:	1	3	3.427,48		3.427,48	100
			Egresados:	13	10	6.940,66		4.998,42	72.01
Estudiantes:	8	6	6.940,66	5.712,48	82.30				
1H	Derechos Humanos y	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos,	Gabinete de Fisioterapia y quiniología			Bs.		121.430	
			Incentivos al talento humano (publico interno)					12.564,35	
			Acción social comunitaria.					13458.00	



	compromiso social	gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Capacitaciones en temática social, económica y ambiental.	21.685,74											
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE • Política de Comunicaciones • Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés 												
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	<table border="1"> <tr> <td>Crédito Hipotecario</td> <td rowspan="5" style="text-align: center;">%</td> <td>56.31</td> </tr> <tr> <td>Crédito de Vivienda</td> <td>6.96</td> </tr> <tr> <td>Crédito para capital de inversión</td> <td>5.49</td> </tr> <tr> <td>Microcréditos</td> <td>11.58</td> </tr> <tr> <td>Consumo</td> <td>25.15</td> </tr> </table>	Crédito Hipotecario	%	56.31	Crédito de Vivienda	6.96	Crédito para capital de inversión	5.49	Microcréditos	11.58	Consumo	25.15	
Crédito Hipotecario	%	56.31													
Crédito de Vivienda		6.96													
Crédito para capital de inversión		5.49													
Microcréditos		11.58													
Consumo		25.15													
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio.	Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE												
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito Hipotecario de Vivienda • Crédito de Consumo • Credi Sueldo • Microcrédito y/o Pyme • Línea de Crédito • Crediurgencia • Crediverde 												
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos	De acuerdo a lo establecido en la Ley 393 Ley de Servicios Financieros la entidad tiene como obligación de velar por la universalidad de los servicios financieros orientando su funcionamiento en apoyo a las políticas del desarrollo económico y social del país. En ese sentido la Cooperativa, cuenta con una Política Crediticia específica que es anualmente actualizada.												
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Cooperativa San Antonio, fomenta la educación financiera a partir de las siguientes estrategias:												
1S		Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Cooperativa San Antonio desempeña como las principales actividades a favor de la fidelización del cliente las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Cumplimiento con Estándares de Calidad de Servicio <input checked="" type="checkbox"/> Compromiso con el Cliente 											



			<input checked="" type="checkbox"/> Estricto cumplimiento de políticas y normativas internas vinculadas con la atención al cliente. <input checked="" type="checkbox"/> Capacitaciones a favor de los funcionarios en atención al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Implementación anual de encuestas de satisfacción al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Atención cordial y personalizada al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Desarrollo de promociones novedosas		
2S		Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	CACSA, implementa encuestas de satisfacción al cliente, los resultados obtenidos visibilizan la percepción que tiene el socio y cliente respecto al servicio otorgado por la Cooperativa, a esta importante herramienta se suman la atención personalizada que brindan los oficiales de crédito quienes obtienen información de alta relevancia otorgada de manera directa por el consumidor financiero, son estas entrevistas las que coadyuvan en la creación de nuevos servicios o productos.		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Los reclamos registrados durante la gestión fueron en el área de créditos, se dio respuesta y solución a cada caso de manera idónea. Como medida correctiva la Cooperativa aclara en cada caso los motivos por los que fue necesario incurrir en acciones preventivas o de advertencia.	100 %	4
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	<p>Energía Eléctrica: Se implementaron acciones normativas para promover el apagado de equipos, regletas apagado de luz, etc. tanto al medio día como al cierre de la jornada, de manera complementaria los fondos de pantalla reflejan mensajes recordatorios en lugares estratégicos son también un importante aporte que suma con el cumplimiento de este objetivo.</p> <p>Agua: Se tiene un mapeo del consumo mensual de agua en cada una de las agencias, lo que permite medir la reducción de gastos de forma periódica, y así continuar con el ahorro de éste. En la oficina central de la Cooperativa se implementaron, a modo de estrategia turriles plásticos que sirven para acumular agua misma que es utilizada para el desecho de los inodoros.</p>		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	CACSA, mantiene alianzas estratégicas con COPELME, permitiendo así un mejor reciclaje de residuos en su etapa final y dentro de las oficinas mantiene acciones de re uso de papel para la entrega de informes y comunicados internos.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Adquisición /renovación de nuevos equipos de computación y actividades de plomería	Bs.-	57.520,09
3A		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	<p>Crédito para capital de inversión, producto que busca fomentar la cancelación de equipos y nueva maquinaria.</p> <p>Crediverde: Destinado a impulsar inversiones en eficiencia energética, energías renovables y medidas de protección medio ambiental.</p>		



1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	CACSA. no ha cancelado ningún tipo de sanción en la gestión 2018	Bs.-	0
----	------------------------	--	--	------	---

