

CACSA

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Antonio" Ltda.



2018

Calificación RSE





La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda. es una Entidad Financiera autónoma que cuenta con derecho público constituida formalmente como Sociedad Cooperativa fundada en 1962, cumpliendo con las disposiciones vigentes obtuvo de la S.B.E.F. ahora ASFI la licencia de funcionamiento SB/034/1994 en fecha 17 de mayo de 1994.

La estructura organizacional de la Cooperativa está conformada en primera instancia y como máxima autoridad por la Asamblea general de socios, como siguiente jerarquía se reconoce a los Consejos de Administración y Vigilancia, ambos grupos conformados por miembros de la asamblea de socios. El nivel ejecutivo y operativo de la Institución financiera está constituido por la Gerencia General, Sub Gerencia de Riesgos, Asesoría Legal, Sub Gerente de Marketing, Sub Gerencia Comercial, Sub Gerencia de Operaciones y Recursos Humanos.

Cooperativa San Antonio cuenta actualmente con 8 agencias de servicio financiero, 1 oficina central, 1 oficina ferial.

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda.	Teléfono:	4556353
Dirección Oficina Central:	Calle Tarata N° 352. Zona Mercado San Antonio	Fax:	4258023
Puntos de atención financiera	<ul style="list-style-type: none"> - Agencia Quillacollo - Oficina ferial villa pagador - Agencia Sacaba - Agencia Barrientos - Agencia 6 de agosto - Agencia Loreto - Agencia libertador - Agencia Santa Cruz - Agencia Villa Tunari 		
Página Web:	www.cacsa.com.bo	Número de funcionarios:	109
Gerente General:	Robinson Salas Molina	rsalas@cacsa.com.bo	
Responsable de RSE:	Bismarck Crespo Garvizu	bcrespo@cacsa.com.bo	
Equipo Evaluador:	Verónica Gómez Vera	rse@cadexco.bo	

Con este 5º Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2018, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda., CACSA, dará respuesta a las exigencias determinadas en normativa por el Ente regulador, beneficiando paralelamente dentro un compromiso de información y transparencia a sus principales grupos de interés, siendo esto factible a través de la elaboración y publicación anual de esta quinta calificación.



Horizonte Institucional

En 59 años de trabajo Cooperativa San Antonio, ha logrado forjar un significativo reconocimiento en sus socios y clientes, cumpliendo con todas las exigencias normativas y de regulación por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Con el firme propósito de seguir sumando gratificantes resultados a favor de nuestros socios y clientes, coadyuvando con el cumplimiento de sus metas personales y haciendo del compromiso un sentimiento de identidad y pertenencia reflejados en su convicción institucional.



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 comunidad”



Misión

“Brindar servicios de calidad que contribuyan al bienestar de los socios y consumidores financieros, con soluciones ágiles y adaptables, enfocados en la responsabilidad social empresarial.”



Nuestros Valores

- ❖ Respeto
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Solidaridad
- ❖ Vocación de servicio
- ❖ Lealtad
- ❖ Honestidad
- ❖ Transparencia.

Gobierno Corporativo y Grupos de Interes

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Antonio”, se rige por altos estándares de ética, integridad y profesionalismo, establecidos bajo las Directrices de un estable Gobierno Corporativo, contemplando una estructura organizacional claramente definida una asignación precisa de responsabilidades y principalmente una estructura organizacional idóneamente establecida, de la siguiente manera:



CACSA, incluye la conformación de los comités, quienes coadyuvan con el trabajo y fiscalización de actividades específicas relacionadas con el cumplimiento idóneo de planes internos pre establecidos y sumando acciones para el cumplimiento del Plan Estratégico que rige a la Institución.



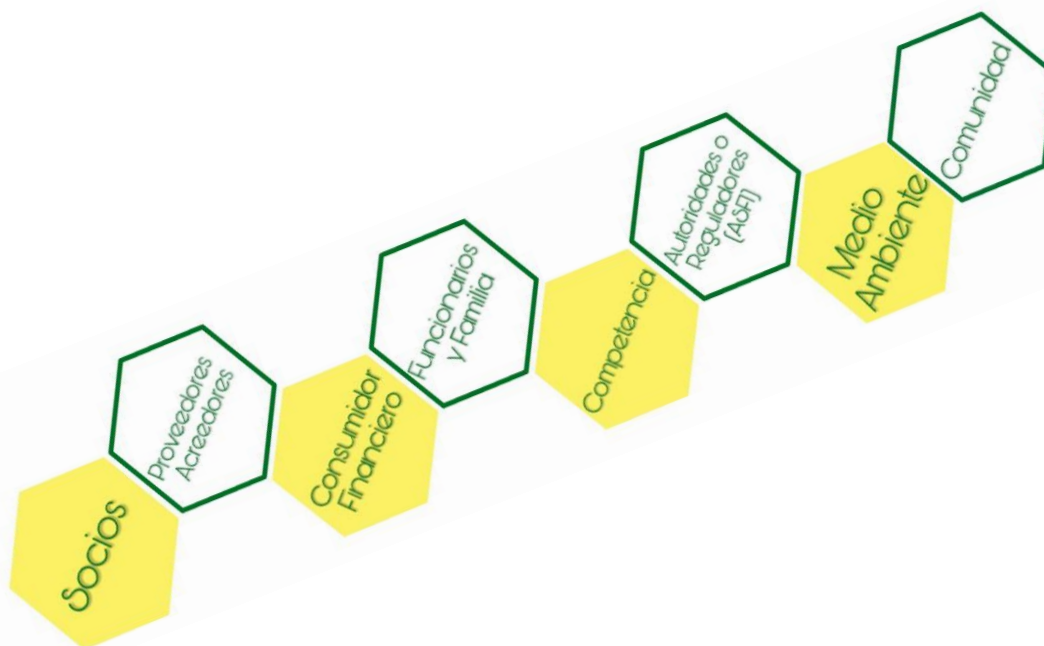
Estructura Operativa

El Gobierno Corporativo es el órgano central encargado de analizar y determinar acciones específicas para lograr estabilidad y solvencia Institucional, haciendo de las normas una herramienta eficiente de trabajo y control, siendo que ésta se traduce en mayor confianza, garantía y seguridad para sus principales grupos de interés.

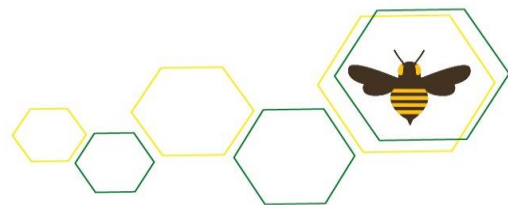
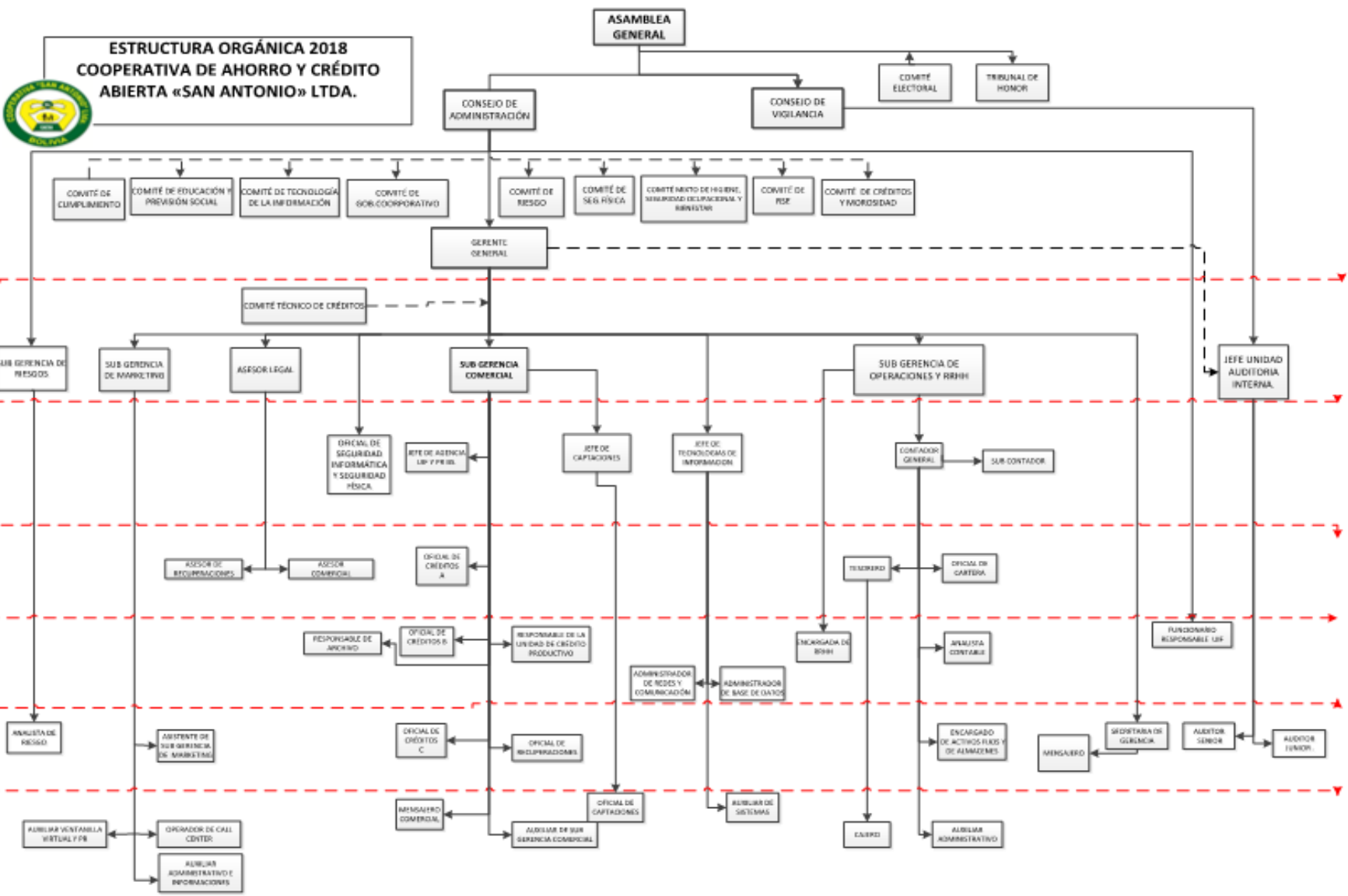
Los Grupos de Interés de una Institución, se perfilan como una de las fortalezas complementarias principales que impulsan el trabajo y desarrollo diario de ésta, cada cual representa intereses específicos, por ejemplo, los medioambientales o sociales y que a su vez afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de las actividades de la Entidad.

Toda Institución que desarrolle actividades de RSE, necesitan anticiparse a identificar cuáles son sus grupos de interés, para luego comprender y responder a los temas y preocupaciones de mayor trascendencia que a su vez afectan a los grupos ya identificados, estructurar su ubicación estratégica puede lograr también concretar una estrategia coherente con apoyo tácito o explícito que a la larga se traduce en retorno a favor de la misma Institución.

La Cooperativa San Antonio, cumple 6 años de trabajo e implementación continua de la Responsabilidad Social Empresarial. Cada año se traduce en un nuevo reto, que, para tomar forma de verdadera y saludable gestión social, precisa partir desde la identificación de sus grupos de interés, siendo estos:



ESTRUCTURA ORGÁNICA 2018
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ABIERTA «SAN ANTONIO» LTDA.



La Estrategia Institucional y la Responsabilidad Social Empresarial

Asumir un compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, es ser una Institución consecuente en sus actos, impulsando éstos desde la planificación misma, para lograr desarrollar una gestión socio ambiental con objetivos y metas no sólo factibles, sino también sustentables. Una Entidad Financiera debe visibilizar el desarrollo de sus funciones, designios y actividades exponiendo éstos tanto en su estrategia institucional como en su identidad corporativa (visión y misión) y en su cultura organizacional, aspectos considerados como un referente que direcciona el desempeño general de la misma.

Compromiso Asumido por la Institución

Referido a aquellos deberes voluntarios asumidos por la entidad con el objetivo de asegurar su participación en iniciativas de RSE con un enfoque de consecuencia y fortalecimiento Institucional, logrando afectar positivamente su conducta ética

CACSA cuenta con un plan estratégico trienal (2017-2019), orientado a organizar adecuadamente sus recursos financieros, humanos, técnicos y materiales disponibles, con el fin de alcanzar eficientemente los objetivos ya planteados, en base y principal cumplimiento de su visión y misión.

“La Cooperativa, no se limita simplemente a la intermediación de recursos financieros, sino que incursiona decididamente en la gestión del desarrollo social y económico, de los socios y de la comunidad, como efecto de una gestión de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Empresarial”.

CACSA, cuenta con una política de RSE bien estructurada, aprobada y adecuadamente establecida, material formal que busca el modo de respaldar el compromiso socio ambiental determinado por la Institución, se compromete asumir los lineamientos y directrices básicas para su aplicación y tratamiento en el entorno que se desenvuelve pretendiendo alcanzar a través de su contenido una aplicación pragmática en la sociedad y sus grupos de interés, creando un marco referencial que contribuye a definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor agregado a favor de su talento humano, socios, clientes, proveedores y sociedad en general.

COMPROMISO

La E.F. incluye aspectos sociales y ambientales en su identidad corporativa.
La E.F. contempla los intereses de sus grupos de interés en su identidad corporativa.
La E.F. cuenta con un comité de RSE.
El comité RSE cuenta con una política propia.
El comité RSE cuenta con actas firmadas de cada reunión ejecutada en la gestión evaluada
La E.F. cuenta con una unidad, área o encargado@ de RSE, como función específica.

Implementación y Cumplimiento de los Lineamientos Normados como Estrategia de la RSE

Rendición de Cuentas

Actividad específica que concibe el proceso de conceder información clara y específica que permite una detallada descripción del manejo económico desarrollado en una Institución en un periodo de análisis determinado.

Toda Entidad Financiera tiene el deber de rendir cuentas ante la sociedad, siendo esta la mejor respuesta ante los posibles impactos ocasionados a la sociedad, la economía y el medio ambiente, esta rendición debe ser ejecutada con una periodicidad previamente establecida por la misma Institución, contemplando junto a ello, además, los adecuados medios de difusión, para así evidenciar un comportamiento de alta transparencia en beneficio de los principales grupos de interés.

RENDICIÓN DE CUENTAS

El Directorio de la E.F. expone sus estados financieros en la asamblea general de socios de manera clara.

El Directorio cuanta con la aprobación correspondiente de toda la asamblea respecto al informe de rendición brindado a esta.

La E.F. publica sus estados financieros en medios de prensa, mínimamente una vez al año.

Los diferentes comités de la E.F. brindan informes de rendición de cuentas en el cierre de cada gestión.

El comité de RSE presenta un informe de rendición de cuentas y descripción de actividades en cada cierre de gestión.

Como es habitual, CACSA desarrolló en fecha 23 de marzo de 2018 su Asamblea General de Socios, actividad ejecutada de manera habitual una vez al año en presencia de gran parte de sus socios, bajo una dinámica ya pre establecida, que concibe principalmente la rendición de cuentas, respecto a la gestión precedente al acto, el directorio junto al plantel ejecutivo da a conocer las actividades y resultados obtenidos respecto al trabajo desarrollado. Una vez concluida la rendición, la asamblea en pleno tras la posibilidad de realizar preguntas o emitir observaciones, proceden a aprobar el material expuesto y toda la información vertida.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), son todas aquellas herramientas y programas utilizados por distintas organizaciones para procesar, administrar y compartir la información, mediante diversos soportes tecnológicos, entre los que se pueden contemplar: telefonía móvil, televisores, computadoras, reproductores, etc. Las TIC, cumplen un papel significativo en el colectivo social, la accesibilidad y prontitud con la que se democratiza la información, es uno de los principales motivos que han catapultado un sentido de pertenencia y dependencia en la sociedad, correo electrónico, búsqueda de información, banca por internet, descarga de música, redes sociales y un sin número de nuevas aplicaciones que día a día nacen y mueren en este “eco – sistema”, son un referente del importante impacto que éstas tiene en la sociedad.

CACSA, ha sabido adaptarse a las necesidades y exigencias de sus stakeholders, quienes muestran intereses cada vez más dinámicos e interactivos, en respuesta a estas necesidades la Cooperativa ah hecho de su página web (www.cacsa.com) una importante herramienta de comunicación y difusión, que no solo facilita la oferta de productos y servicios, sino también la coadyuva con una dinámica forma de incurrir en la rendición de cuentas.



Lineamiento que nace como una respuesta ante las posibles consecuencias emergentes de actos directos o indirectos que llegan a vulnerar la correcta gestión de una Institución. La divulgación de información puntual y precisa, se perfila como una técnica que visibiliza gestiones internas específicas, que evitan actos de corrupción.

Un objetivo complementario a considerar es el de establecer y mantener una relación de confianza entre la Institución y sus grupos de interés, la primera debe tener la pre disponibilidad de explicar y hacer comprender o reconocer errores o mala praxis primando ante todo la pre disponibilidad a mejorar cada aspecto y sanear cualquier posible observación, el activar mecanismos de transparencia coadyuva con el establecer y mantener una relación de confianza entre los stakeholders y la Entidad Financiera.

CACSA, sí contempla el aporte y participación de los principales representantes de su público interno, al igual que los avances que va logrando al respecto, la transparencia empieza en casa, por ello todo el talente humano de la Institución está siempre al tanto de las posibles consecuencias de cada acto o determinación tomada desde la directiva y las posibles consecuencias que éstas pueden llegar a tener.

La Cooperativa tiene una responsable relación comercial con sus servidores sub contratados, enmarcada dentro lo legal y constitucionalmente determinado, el comercio informal no es siquiera una opción, cuando se trata de cerrar acuerdos o contratar servicios varios vinculados con su cadena de valor.

La línea piloto 4258019 contempla entre sus principales propósitos no sólo el brindar información detallada respecto a sus ofertas y servicios como Entidad Financiera, sino también coadyuva en la mitigación de dudas o consultas específicas respecto a temas básicos tales como direcciones, números de teléfono, fechas de asamblea y cronograma e itinerario vinculadas con Educación Financiera, en caso de que se tengan consultas demasiado específicas como fechas de cancelación de crédito, opciones de conciliación crediticia y hasta consultas legales, estas llamadas son transferidas a profesionales específicos en el tema, acciones que contribuyen a favor de un comportamiento altamente transparente.

TRANSPARENCIA
La E.F. elabora su plan estratégico, contando con el aporte y participación de representantes de su público interno.
La E.F. establece relaciones de comercio transparente con sus principales proveedores.
La E.F. exige a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.
La E.F. brinda al público en general información clara y fácilmente comprensible respecto a sus tasas de interés según cada producto financiero ofertado.
La E.F. brinda al público en general información pertinente relacionada con los cargos económicos adicionales vinculados con sus diferentes productos.

“La Cooperativa cuenta con un área específica de atención vía telefónica de reclamos u otros ante cualquier necesidad de nuestros consumidores financieros”

(Código de Conducta 07/02/2019)



El comportamiento ético es la base de la acción moral del ser humano, es comportarse acorde a las costumbres impuestas por la propia sociedad en que se vive, ya que impone normativas en sus tradiciones, costumbres y su forma de actuar. Tener una conducta ética es un componente esencial en el colectivo ciudadano, que comprende ciertos ideales que deben ser continuamente trabajados, implicando así la preocupación por las personas, animales, medio ambiente, etc.

Es un componente esencial para la integridad de la sociedad, comprende la capacidad de actuar de acuerdo a ciertos valores morales, costumbres y prácticas profesionales acatados a las reglas organizacionales. Las normas para una conducta ética varían de acuerdo al contexto social y político de cada país.

El código de ética con el que cuenta la Entidad Financiera, busca la manera de minimizar el impacto que las actividades Institucionales pueden llegar a tener sobre las partes interesadas, CACSA evidencia su compromiso al establecer una relación cercana con sus grupos de interés, quienes posibilitan el identificar nuevos mercados y coadyuvar con la innovación de productos y servicios potenciales, contribuyendo así con la confianza y credibilidad que enfatiza una relación sostenible entre ambas partes.

Su Código de conducta, prioriza el respeto para con el consumidor financiero, concibe principalmente los principios de: buena fe, equidad, continuidad y responsabilidad, considerando además un idóneo tratamiento de la información. Un aporte complementario de alto significado a ser mencionado nuevamente debe ser la línea de atención al cliente creado por CACSA, siendo esta alternativa de contribución a favor de los aspectos relacionados con la calidez y calidad que debe ser prestada a favor del cliente.

De entre las acepciones de la ética financiera, la de mayor aplicación práctica es la que se entiende como “el comportamiento profesional responsable”. En ese sentido, una institución financiera ética será aquella que haya conseguido que su gobierno corporativo y sus empleados realicen sus tareas de acuerdo con una cultura corporativa con valores morales predeterminados.

COMPORTAMIENTO ÉTICO

La E.F. cuenta con un código de ética.

Los funcionarios en su conjunto conocen a cabalidad el código de ética Institucional.

El código de ética describe acciones de respeto y valor para sus grupos de interés.

El código de ética busca la manera de minimizar el impacto que sus actividades pueden llegar a tener sobre las partes interesadas.

La E.F. cuenta con un código de conducta.

El código de conducta contempla con lo establecido en el Anexo 4 del Reglamento de Protección del consumidor de Servicios Financieros.

La E.F. adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de su público interno.



La ISO 26000, debe ser considerada como un documento estándar internacional de significativa referencia, respecto principalmente a los intereses de las partes interesadas, ésta busca orientar tanto a las organizaciones como a las instituciones para así desarrollar, establecer e implementar una estructura de gestión socialmente responsable a través de la forma de conciencia y reconocimiento de las expectativas, de interés e impactos en las operaciones que la organización genera. Con frecuencia, una primera categorización de partes interesadas es en primarios y secundarios dependiendo de la evaluación sobre si son afectados o pueden afectar inmediatamente al sistema de la Institución.

El respeto a los intereses de las partes interesadas, permite entender la relación que existe entre la Institución y la sociedad, la Institución y las partes interesadas, las partes interesadas y la sociedad y por último la Institución y el desarrollo sostenible, a su vez facilita la integración de la responsabilidad social en la gestión de lo cotidiano para así establecer una base sólida que maximice la contribución de ésta al desarrollo sostenible.

Habiendo dado los primeros pasos en RSE, la Cooperativa San Antonio tuvo como diligencia inicial el identificar a sus grupos de interés, contando con la participación y colaboración de sus principales autoridades, tanto del directorio como del talento humano, para desarrollar las gestiones y ejercicios necesarios que permitieron lograr la identificación de los principales stakeholders, siendo éste el resultado obtenido:

- Socios
- Proveedores/acreedores
- Consumidor financiero
- Funcionarios y familia
- Competencia
- Autoridades o reguladoras (ASFI)
- Medio ambiente
- Comunidad

El desarrollo de este ejercicio fomenta también un sentido de pertenencia institucional que además contribuye con aspectos vinculados con la transparencia, relacionamiento interno, y crecimiento Institucional.

RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS
La E.F. ha identificado a sus grupos de interés.
Se han considerado a todos los actores: principales, secundarios y externos.
La E.F. elabora su plan estratégicos considerando las características de sus grupos de interés.
La E.F. fomenta el sentido de pertenencia en sus Grupos de interés.
La E.F. mantiene canales de comunicación formales o regulaciones a favor de sus grupos de interés.

El objetivo principal del lineamiento es impulsar a que la Entidad Financiera, cumpla de la manera más óptima con toda ley y normativa aplicable a su objeto y convicción natural, bajo este entendido la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se perfila como el primer referente normativo al que se suman los principios específicos enmarcados en la Constitución Política del Estado, así como las Leyes, Normas y Decretos Supremos relacionados con la RSE.

CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS

La E.F. cumple con la ley 393 del servicio financiero.

La E.F. cuenta con un libro de registro de socios o libro de registro de Certificados de Aportación, en el cual se procede con la inscripción de los certificados tras la emisión.

La E.F. difunde su estatuto y reglamentación vigente

La E.F. contempla inmersa en su Política de RSE las siguientes leyes:
 ley general N°223
 ley general N°369
 ley general N° 045
 ley general N°348

La E.F. cumple con la inclusión socio laboral de personas con discapacidad.

La E.F. cuenta con políticas y estrategias destinadas al trato preferencial a favor de personas con discapacidad.

El compromiso de acción y coacción de una Entidad Financiera que está incurriendo en una gestión socialmente responsable, según los lineamientos y normativas expuestas por el Ente regulador, deben contemplar mínimamente 4 leyes referenciales, las cuales idóneamente deben no sólo ser desarrolladas en accionares específicos, sino deberán también ser determinadas y mencionadas en la Política de RSE de la Institución.

Respecto de la política contra el racismo y toda forma de discriminación, CACSA desarrolla e implementa políticas de prevención y lucha contra el racismo y toda forma de discriminación. En cumplimiento a las determinaciones expuestas en la ley N°369, la Cooperativa pone en marcha políticas educativas, culturales y de dialogo respecto a la atención y trato preferencial que debe de brindarse a las personas adultas mayores.

Respeto a las mujeres libre de violencia, en cumplimiento a la ley N° 348, CACSA determina en su normativa interna, garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad.

*“La Cooperativa toma en cuenta en todo su accionar con partes interesadas los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos”.
 (Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE 24/09/2014)*



Los derechos humanos son aquellos que todas las personas tienen por el hecho de existir, también se establece que éstos son universales y se aplican dentro un marco de respeto y protección de la libertad, el bienestar, la dignidad y contempla también determinadas condiciones sociales, como económicas y culturales.

Los derechos humanos dominan progresivamente la relación de la persona con el poder en todos los confines de la tierra. Su reconocimiento y protección universal representa una revaloración ética y jurídica del ser humano como poblador del planeta más que como poblador de un estado, estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna.

En tal sentido, los derechos humanos son aplicables a todos los individuos en todos los países y culturas. Sobre todo, allí donde ya sea por un vacío legal, o por prácticas inadecuadas, pueden ser vulnerados, en estos casos específicos, la organización debería hacer un esfuerzo adicional para velar por ellos, respetarlos y protegerlos.

En su enfoque social, la RSE contempla prioritariamente aspectos directamente

relacionados con el respeto y estricto cumplimiento de los derechos humanos no limitando estos únicamente al cumplimiento legal, sino también a toda la realidad de la Institución, por tanto, esta última debe establecer políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos humanos y prevengan cualquier violación a los mismos.

CACSA contempla aspectos primordiales y de alto impacto relacionado con el respeto a los Derechos Humanos, considerando la equidad como un factor principal de coacción a partir de la aceptación de la diversidad, prohibir el racismo y toda forma de discriminación, y un fuerte compromiso contra la violencia. Así mismo y priorizando la seguridad y comodidad en el ambiente laborar, la Cooperativa trabaja arduamente para garantizar a su público interno un entorno libre de riesgo contra la salud ocupacional, para tal efecto implementa normativas y acciones preventivas liderizadas por un Comité de Higiene Salud y Bienestar Ocupacional.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS
La E.F. fomenta el derecho a la vida, libertad y la seguridad de su personal.
La E.F. prohíbe claramente todo trato inhumano, degradante o discriminatorio.
La E.F. promueve el reconocimiento de la personalidad jurídica de sus funcionarios.
La E.F. promueve y cumple estrictamente con el Art. 7º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
La E.F. concibe a la familia como el elemento natural y fundamental de la sociedad que precisa de resguardo y protección.
La E.F. permite a su personal ejercer su derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.
La E.F. fomenta en sus funcionarios el derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
La E.F. Permite la organización de sindicatos, fomentando a su vez la defensa de intereses comunes.
La E.F. vela la vigencia, promoción, difusión y el cumplimiento de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado.
La E.F. garantiza a todos sus grupos de interés sin discriminación alguna el libre y eficaz ejercicio de los derechos establecidos por la Constitución Política del Estado.

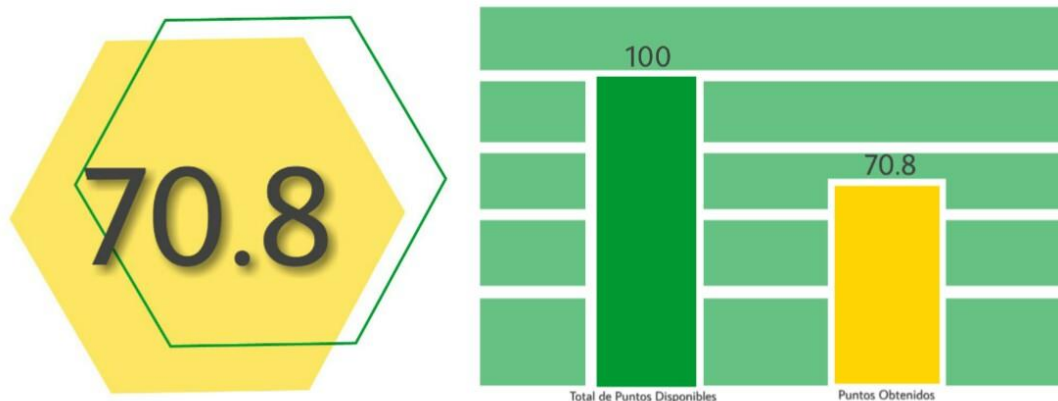
El octavo punto descrito en la Política RSE, menciona los lineamientos generales de acción, dentro el área social, donde los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, impulsan el respeto a la diversidad étnica y pluricultural a favor de sus diferentes grupos de interés, reforzando el relacionamiento con estos a través del cumplimiento de las leyes generales: N° 223 para personas con discapacidad, N°369 a favor de las personas adulto mayores, N° 045 contra el racismo y toda forma de discriminación y la N°348 ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

“La discriminación y el acoso, ya sea por identidad o expresión sexual, color, credo, origen nacional, nacionalidad, ciudadanía, discapacidad, información genética, estado civil o uniones libres, condición socioeconómica u otra característica personal protegida por la regulación, es incompatible y totalmente contradictorio con nuestros principios”.
(Código de Conducta 07/02/2019)

Calificación y Recomendaciones

El desarrollo de actividades desempeñadas por CACSA la gestión 2018, visibiliza un escenario mejora a favor de principales grupos de interesa de la Institución. La ponderación obtenida tras el trabajo de relevamiento de información y posterior evaluación, muestra significativa mejora, donde el compromiso e interés por innovar el desarrollo de las acciones socialmente responsables son el principal horizonte del Directorios y todo el plantel de servicio de la Cooperativa.

El desempeño general de la Cooperativa San Antonio, resuelve la siguiente ponderación:



Fuente: Plataforma de evaluación CADEXCO 2019
Elaboración: CADEXCO

CACSA, tiene un importante compromiso social, que se evidencia en el desarrollo de aquellas actividades, consideradas como las más relevantes y significativas desarrolladas a lo largo de la gestión evaluada, entre las principales se consideran:

Voluntariado Institucional: Actividad desarrollada a partir de una alianza estratégica lograda con la ONG Mano a mano, institución sin fines de lucro que tiene el objetivo de distribuir equipos médicos a las áreas del país que más los necesiten y que, además, la mayoría de las veces se encuentran ubicadas en lugares realmente alejados. Para lograr el traslado y entrega de estos insumos, la Institución precisa de gran cantidad de cajas de cartón en perfecto estado, en respuesta a esta solicitud la Cooperativa activo

acciones de voluntariado, logrando acumular una significativa cantidad de cajas de cartón, acción que evidencia también un favorable compromiso ambiental.

La Organización Mundial de la Salud, explica que el termino salud, debe ser entendido como: "el estado de completo bienestar físico, mental y social y no sólo como la ausencia de enfermedad".

CACSA, es la única Cooperativa a nivel nacional que cuenta con ambientes cómodos, adecuadamente acondicionados y debidamente abastecidos en insumos de alta calidad, para brindar una atención fisioterapéutica gratuita y constante a favor tanto de los funcionarios como de los socios. Se cuenta con profesionales de alto nivel y garantizada formación académica, quienes, brindan atención en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 18:00 p.m. y dos sábados por mes de 8:30 a.m. a 12:30 p.m.

Esta debe ser considerada como una de las actividades de mayor impacto social, brindada por la Institución, contribuyendo de este modo con dos de los principales componentes de la RSE (económico y social), en el primer caso al ser terapias realizadas a 0 costo y en el segundo aspecto al considerar que se trata de un estimado de 3.536 socios beneficiados directamente con el servicio fisioterapéutico, otorgado por CACSA, a éste sub total suman 1.456 socios que participaron activamente de todas las actividades complementarias y directamente relacionadas con la fisioterapia, entre las que se pueden mencionar: Zumba, Masaje exprés, gimnasia Rítmica, ludo terapia para niños, etc.

La implementación de la RSE, es un trabajo constante, que precisa de la resiliencia y un compromiso transversal para que, bajo una adecuada gestión, pueda encaminarse hacia la sostenibilidad fomentando el accionar con retorno en cada stakeholder de la Institución.

Con la intención de cumplir tal propósito a continuación, se brindan recomendaciones puntuales y específicas en respuesta a cada lineamiento inmerso en la Circular 428. Tras desarrollar el trabajo de evaluación se identificaron aspectos que deben ser trabajados con mayor detalle, estos son:

LINEAMIENTO	INDICADOR	RECOMENDACIÓN
COMPROMISO INSTITUCIONAL	La E.F. cuenta con una unidad, área o encargad@ de RSE, como función específica.	CACSA, debe considerar crear una unidad de trabajo exclusiva que se encargue de planificar, implementar, desarrollar y gestionar la RSE en la Institución. Las funciones asignadas a esta unidad podrían combinarse con Función Social y contribuirían así al desarrollo de una GESTIÓN transversal de RSE, catapultando programas de alto impacto propios de la Cooperativa, Ej. Gabinete de fisioterapia.
TRANSPARENCIA	<p>La E.F. establece relaciones de comercio justo y transparente con sus principales proveedores.</p> <p>La E.F. exige a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.</p>	Los proveedores son un componente básico para el exitoso desarrollo de la Institución. Por ello, crear una buena relación con estos no debe ser la única prioridad de una E.F. que implementa RSE en su tipo de negocio. El involucramiento con los servicios sub contratados deben contemplan aspectos mayores a los determinados por la Ley de trabajo puesto que también se deben considerar los basados en la legislación vigente.

COMPORTAMIENTO ÉTICO	Los funcionarios en su conjunto conocen a detalle el código de ética Institucional.	El Código de Ética es un documento que recoge los patrones, valores, símbolos, lenguaje, historias y prácticas de la Cooperativa, aspectos que se ven reflejados en la forma en que los directores, gerencia y ejecutivos la conducen, y cómo el talento humano se desempeña en la misma. El que estos grupos conozcan y dominen el Código de Ética, contribuye significativamente a su comportamiento y compromiso laboral y en el desarrollo no solo de sus funciones sino también de su accionar diario.
	El código de ética describe acciones de respeto y valor para sus grupos de interés.	El Código de Ética debe Incluir acciones de reconocimiento, protagonismo y minimización de impactos a favor de los diferentes grupos de interés identificados por la Institución.
	El código de ética busca la manera de minimizar el impacto que sus actividades pueden llegar a tener sobre las partes interesadas.	
RESPECTO DE LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS	Dentro de esta identificación, se han considerado a todos los actores: principales, secundarios y externos.	Se identificó una contradicción respecto a los grupos de interés identificados por CACSA con anterioridad, por tanto, se recomienda reelaborar la identificación de los grupos de interés de la Cooperativa, a partir de la implementación de una técnica adecuada.
	La E.F. elabora su plan estratégico considerando las características de sus grupos de interés.	Se recomienda nutrir el P.E. de la Cooperativa conociendo y posteriormente contemplando los intereses de sus grupos de interés previamente re identificados.
	La E.F. mantiene canales de comunicación formales a favor de sus grupos de interés.	CACSA, debe crear canales de comunicación formales para cada grupo de internos identificado.
CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS	Sin observación.	
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	Sin observación.	

La RSE, debe ser contemplada como un modelo de gestión voluntario y sostenible en el tiempo, que busca la generación de valores económicos, sociales y ambientales en su relación con en el mercado, toma en cuenta los intereses de los socios, directores, funcionarios, proveedores, clientes y comunidad en general, apoyando a la construcción del desarrollo sostenible del país.

Referencias

Para Textos:

- Circular ASFI/170/2013 y 365/2015 Reglamento y Modificaciones de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera.
- Manual de Indicadores Ethos/ COBORSE de RSE
- Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Volumen III, Organización Internacional del Trabajo (OIT), España, Tercera Edición, 2001.
- Relato Oficial sobre Gobierno Corporativo en América Latina de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
- Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño
- INADI – Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo www.inadi.gov.ar
- Ley General del Trabajo, Bolivia, 1942
- Ley General de higiene y seguridad ocupacional y bienestar, Bolivia, Decreto n° 16998 de 2 de agosto de 1979.

Indicadores Ethos/COBORSE de RSE	www.indicadoresrse.org
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	http://www.oecd.org
Pacto Global (Global Compact)	www.unglobalcompact.org
Declaración del Milenio de las Naciones Unidas (ODM)	http://www.undp.org/spanish
AA1000 (Accountability 1000)	www.accountability.org.uk
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	http://www.ilo.org/global/lang-- es/index.htm
Global Reporting Initiative (GRI)	http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm
Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño	http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf
Sistemas de gestión de salud y seguridad OHSAS 18001	www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/index.htm

Consumo consiente	http://www.consumoconsciente.org.ar/
Comercio Justo (Fair Trade)	http://www.fairtrade.net
Social Accountability 8000 (SA8000)	http://www.sa-intl.org
Gestión ambiental norma ISO 14000	www.iso.org
Forest Stewardship Council (FSC)	www.fsc.org/
Donde reciclo	www.dondereciclo.org.ar