



INFORME RSE 2019

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L., presenta el informe de RSE correspondiente a la gestión 2019, dando a conocer a nuestros grupos de interés los resultados alcanzados por nuestra entidad, fruto del esfuerzo y apoyo de nuestras autoridades, ejecutivos y personal en general.

Introducción

Fundada bajo los preceptos del cooperativismo se constituye el 9 de febrero de 1962 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda., Entidad Financiera autónoma que cuenta con derecho público, obtuvo de la S.B.E.F. la licencia de funcionamiento SB/034/1994 en fecha 17 de mayo de 1994.

En la gestión 2019, la Cooperativa brinda sus productos y servicios financieros en la ciudad de Cochabamba a través una Oficina Central, cinco agencias y un punto ferial. A nivel provincial la entidad cuenta con tres agencias en los municipios de Villa Tunari, Sacaba y Quillacollo. Así también, desde el año 2018 se cuenta con una agencia en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, producto de la fusión por absorción de la ex Cooperativa Societaria Terracoop.

Las actividades financieras CACSA se centran en la otorgación de créditos, cobro de servicios básicos, además de promover el ahorro mediante la oferta de cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo, difundimos conocimientos a través de cursos y talleres gratuitos que ayudan al consumidor financiero a tomar mejores decisiones en cuanto a diversos temas del que hacer financiero, sin embargo no se limita simplemente a ello, también incursiona firmemente en la gestión de desarrollo social y económico de los socios y la comunidad como resultado de una gestión de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Empresarial.

Nuestra entidad, ha priorizado la Responsabilidad Social Empresarial con un

enfoque de bienestar común y un aporte social, a través de un contenido axiológico de solidaridad, ayuda mutua y cooperación con la sociedad en la que operamos.

Como entidad responsable con sus grupos de interés, CACSA R.L presenta el Informe de RSE correspondiente a la gestión 2019, en el cual se detallan los resultados alcanzados, como fruto del esfuerzo de nuestras autoridades, ejecutivos y funcionarios en general y que refleja el fiel cumplimiento al Plan Estratégico de RSE propuesto por la entidad.

Descripción de la Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica de CACSA R.L.

Como entidad socialmente responsable, la Cooperativa rige su accionar con un alto grado de compromiso hacia sus grupos de interés, enfocando sus esfuerzos hacia el bien común, teniendo en mente los posibles impactos en cada uno de ellos, resultado de la actividad como entidad financiera, por ello CACSA ha diseñado un sistema de gestión de RSE con el objetivo de cumplir con el propósito institucional.

La responsabilidad social empresarial en CACSA, ha sido incorporada al Plan Estratégico, considerando aspectos sociales, económicos y ambientales en función a sus grupos de interés y el conocimiento pleno de sus necesidades e intereses. Así la entidad ha integrado a la RSE como esencia fundamental institucional, misma que se ve plasmada en nuestra razón de ser y visión institucional.

Ambas intenciones están orientadas al desarrollo integral y bienestar de la comunidad enmarcadas en la responsabilidad Social Empresarial y adecuadamente orientadas a la función social.

MISIÓN

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

NUESTROS VALORES

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

Para la implementación óptima de la responsabilidad Social Empresarial, CACSA R.L. ha elaborado un Plan Estratégico de RSE, que implica transversalmente a toda la organización y busca aportar valor a la entidad en términos de sostenibilidad, unión interna del recurso humano, socios, grupos de interés y sociedad en general.

La Descripción del Cumplimiento de los Objetivos de RSE CACSA R.L., que Incluye los Resultados de las Políticas Relacionadas con los DD.HH., Medio Ambiente y Partes Interesadas

La Política de RSE de CACSA, abarca aspectos de derechos humanos que la entidad asume e implementa con responsabilidad, dando cumplimiento a los lineamientos y directrices principales determinadas por el Ente Regulador, mediante acciones planificadas a favor de sus grupos de interés.

Los objetivos inmersos en la política de RSE de la Institución son:

Equidad

La prestación de servicios y atención general brindada por CACSA R.L. se desarrolla bajo un alto compromiso de igualdad en el trato, con una premisa de respeto y no discriminación.

Inclusión

CACSA cuenta con 9 agencias de servicio financiero, una oficina central y una oficina ferial, aspecto que activa significativamente el objetivo de inclusión, priorizando principalmente la accesibilidad a los servicios financieros en localidad con baja densidad

poblacional, a su vez los servicios financieros son adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como las personas adultas mayores, personas con discapacidad y otros.

Confiabilidad

Con más de 50 años de servicio, CACSA ha sabido no sólo ganar sino también nutrir una relación constante y de significativo crecimiento junto a sus socios y clientes, quienes confían en la Cooperativa y toda acción o estrategia que ésta desarrolle.

Eficiencia

La optimización en la prestación de servicios y atención al cliente es una prioridad para la Cooperativa, siendo esta una estrategia simple que garantiza la optimización de tiempos y recursos del cliente, multiplicando a su vez la productividad del funcionario, quien muestra compromiso y esfuerzo en el desarrollo de sus actividades.

Seguridad

La seguridad de la información, es un objetivo de alta prioridad para la Cooperativa, por tanto, CACSA cuenta con personal profesional especializado en el tema, quienes se encargan principalmente de resguardar y proteger la información de los clientes.

Innovación

Este objetivo se evidencia de mejor manera en la gama de productos y servicios ofertados por la Cooperativa, siendo cada uno de ellos creado específicamente en respuesta a las necesidades más significativas de sus diferentes grupos de interés.

Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE de CACSA R.L.

El resultado de la implementación de la RSE en CACSA, ha generado aspectos positivos a partir de actividades determinadas en el Plan Estratégico de RSE, en el que se establecen los objetivos, metas y actividades a realizar de forma anual, en beneficio de sus grupos de interés en las dimensiones económico, social y ambiental.

Una de las actividades más gratificantes es la del servicio del Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología, destinado a socios y funcionarios de la institución de forma gratuita.

Cumpliendo con todos los requisitos en diciembre del 2019, el Gabinete de Kinesiología y Fisioterapia de CACSA, recibió Autorización de Habilitación de Funcionamiento por parte del Servicio Departamental de Salud (SEDES), hecho que

respalda el compromiso

institucional para dar calidad de servicio y continuidad en el tiempo, generando un impacto positivo en la salud de los funcionarios y socios de la entidad.

El compromiso de la CACSA con la comunidad, también se visibiliza a través de acciones que generan un impacto social positivo.

Teniendo en mente la importancia que tiene la nutrición en el desarrollo y la salud de los niños, CACSA implementó en la Gestión 2019 un Programa de Apoyo Social Nutricional al Centro Infantil San Antonio, consistente en la entrega mensual de raciones alimentarias con calidad nutricional, con un alcance de aproximadamente 50 niños y niñas, beneficiando a su calidad alimentaria y a la economía de sus familias.

En materia medioambiental, la Cooperativa ha adoptado medidas de conciencia ambiental frente a la generación de residuos por parte de la entidad como producto del desarrollo de su actividad, el reciclaje de papel se ha convertido en una acción cotidiana que involucra a todos los funcionarios, material que una vez cumplido su ciclo de uso, es entregado a COPELME y otras empresas para una segunda fase de reciclaje.

Por otro lado, en la gestión 2019, los funcionarios de la institución participaron de un taller de concientización sobre el Cuidado del Medio Ambiente y Gestión Eficiente del Uso del Agua, cuyo objetivo primordial es el

cambio de actitudes y la puesta en marcha de acciones que beneficien al entorno en el que vivimos.

Forma en que CACSA R.L. dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado la Gestión de RSE

A partir de la gestión 2013, una vez iniciada la formalización de la RSE en los planes y la estructura organizacional de la Cooperativa, el Consejo de Administración instituyó la conformación del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, cuya función primordial es coadyuvar e inspeccionar el desarrollo y cumplimiento del Plan Estratégico de RSE.

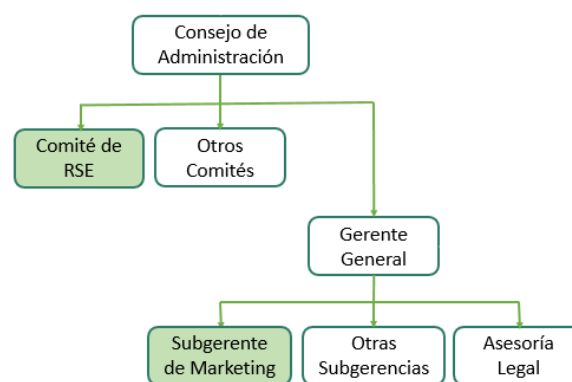
El Comité de RSE depende directamente del Consejo de Administración, está conformado por un presidente, un secretario y cuatro vocales, un consejero de administración y un consejero de vigilancia en calidad de observador.

El comité se reúne una vez al mes de manera ordinaria y de forma extraordinaria las veces que sea conveniente.

La determinación de las funciones, responsabilidades y atribuciones del Comité de RSE, se encuentran en el Reglamento Interno de RSE, mismo que se actualiza

anualmente y es debidamente aprobado por el Consejo de Administración.

Dentro la estructura organizacional, La entidad asignó las responsabilidades de RSE al Sub Gerente de Marketing, quien depende de Gerencia General y es el directo responsable de la consecución de objetivos y metas de RSE trazados en el Plan Estratégico.



Para la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE, la entidad elabora para cada gestión un Plan Estratégico Anual de RSE, mismo que contempla principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente, respaldando el compromiso institucional con sus grupos de interés.

La entidad también cuenta con una Política de RSE, que establece el compromiso, diálogo y participación entre CACSA y sus diferentes partes interesadas, con la finalidad de limitar el alcance e impacto de cada una de las acciones socialmente responsables.

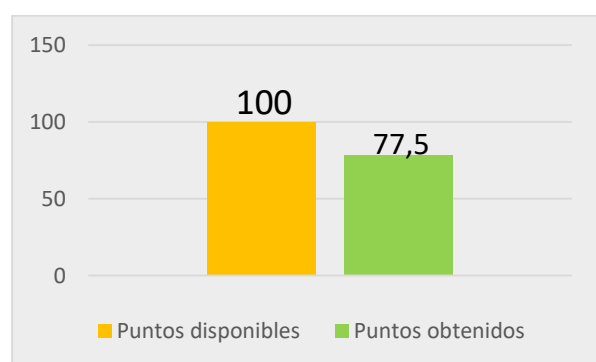
Las políticas, reglamentos, manuales y procedimientos que optimizan y regularizan

el desarrollo de la gestión de RSE, son actualizados de forma anual, cuyo fin es contar con normativas internas que coadyuven al buen funcionamiento institucional en beneficio de sus grupos de interés.

Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de CACSA R.L. con Relación a los Lineamientos de la RSE

Conforme a lo establecido en el Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial, CACSA contrata anualmente los servicios de una empresa especializada para la evaluación de desempeño de RSE, misma que considera para la calificación los lineamientos de responsabilidad social empresarial establecidos en la normativa.

En la gestión 2019 la entidad obtuvo la siguiente calificación:



Gracias a las gestiones de RSE realizadas en la gestión 2019, se obtuvo una calificación más alta en relación a la gestión 2018 y se proyecta una mejora continua en beneficio de los grupos de interés.

Rendición de Cuentas

Ante la Sociedad en General

En marzo de la gestión 2019, CACSA realizó su Asamblea General de Socios, evento que concentró a un gran número de asociados y cuyo tema principal fue la rendición de cuentas respecto a la gestión precedente al acto, en la oportunidad se dan a conocer las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos al cierre de la gestión por parte de cada comité.

De la misma forma, la entidad efectuó su Asamblea General de Socios el 11 de marzo de 2020, presentando los resultados alcanzados al cierre de la gestión 2019.

Toda la información presentada en la Asamblea General de Socios, está plasmada en una memoria institucional, la cual es entregada a los socios y también se encuentra disponible en la página web institucional.

Transparencia

Es un principio bajo el cual se desarrolla todo el accionar de la entidad y sus miembros, tratando siempre de mantener una relación de respeto y diálogo con sus socios y consumidores.

Dando cumplimiento a la normativa emitida por el Ente Regulador, CACSA publica para conocimiento de sus grupos de interés la Misión y Visión Institucional, a través de la página web www.cacsa.com.bo, la Memoria

Anual Institucional, así también en las instalaciones de la entidad.

Por otro lado, las actividades que realiza la cooperativa y los objetivos alcanzados, son publicados para informar y dar a conocer a los socios, clientes, usuarios y público en general a través de:

- Informe anual presencial a los socios en la Asamblea General Ordinaria.
- Publicación y divulgación de la Memoria anual de la Entidad.
- Publicación y divulgación de los estados financieros en medios de prensa escrita.
- Publicación y divulgación del Balance social anual en la página web institucional (a partir de la gestión 2017).
- Programas de Educación Financiera abierto no solo a nuestros socios sino también al público en general.
- Página web, en la que se brinda información actualizada y a la cual puede acceder cualquier persona sin restricción alguna.
- Contratos y documentos claros sobre los productos y servicios dirigidos a los socios y clientes.
- Calificación e informe de responsabilidad social empresarial en formato digital a través de la página web de la institución.
- Información personalizada sobre los productos y servicios que brinda la cooperativa a través del personal que tiene contacto directo con el cliente.

Comportamiento Ético

CACSA cuenta con normativas que regulan el comportamiento organizacional, con énfasis en la ética, principios y valores. Dicha normativa está constituida por el Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo y el Código y Reglamento de Gobierno Corporativo, en el cual se incluyen aspectos como el respeto a las personas, medio ambiente y el compromiso de tratar de minimizar el impacto en las partes interesadas, ocasionado por las actividades y decisiones de la cooperativa.

Así también, una serie de valores son contemplados en el plan estratégico de CACSA, los cuales son difundidos a todo el personal. En la gestión 2019 no se presentaron casos de comportamiento inadecuado tanto con relación a los funcionarios, clientes, usuarios y público en general.

Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas



Con la participación de sus principales autoridades, CACSA identificó a sus grupos de interés, considerando los intereses y necesidades de cada uno de sus

componentes, la entidad ha emitido normativas internas que hacen referencia a la importancia del Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas, en el entendido que la interacción con cada uno de ellos genera un resultado.

Los grupos de interés identificados por CACSA R.L. son:



El Plan Estratégico de RSE 2019 fue elaborado contemplando las características y necesidades de los grupos de interés, buscando la generación de impactos positivos y lazos de pertenencia de beneficio mutuo.

Cumplimiento a las Leyes y Normas

En cumplimiento a la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión de Entidades Financieras (ASFI), en la que se establece que las Entidades Financieras que están incurriendo en una gestión socialmente responsable, deben contemplar

mínimamente 4 leyes referenciales en la Política de RSE de la Institución, se contemplaron las siguientes leyes:

- ✓ Ley General Nº 045
- ✓ Ley General Nº 223
- ✓ Ley General Nº 369
- ✓ Ley General Nº 348
- ✓ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- ✓ Ley de Servicios Financieros
- ✓ Ley de Cooperativas
- ✓ Recopilación de Normas para Servicios Financieros

Respeto a los Derechos Humanos

El respeto a los Derechos Humanos es un aspecto primordial para la cooperativa, por ello, se prohíbe el racismo y toda forma de discriminación, así como el rechazo a toda forma de violencia, a través de normativas internas que promueven una relación enmarcada en el respeto entre la entidad y sus grupos de interés.

CACSA, promueve en sus funcionarios la igualdad de género, brinda las mismas oportunidades de desarrollo profesional, salarios acordes a las responsabilidades y beneficios sociales establecidos por ley.

Para CACSA es importante brindar un espacio de trabajo seguro y cómodo para sus funcionarios, libre de riesgo contra la salud ocupacional, por ello en la gestión 2019 se realizaron actividades preventivas

organizadas por el Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.

Conclusiones

Cada gestión culminada representa para nuestra Cooperativa, un conjunto de logros, aprendizajes y nuevos retos que marcan el camino hacia una mejora constante.

En la gestión 2019, dimos continuidad a varias iniciativas cuyos resultados nos llenan de satisfacción y motivación para seguir adelante. El beneficio que pudimos generar con dichas iniciativas en nuestros socios, funcionarios, consumidores financieros, comunidad y medio ambiente es el logro esperado por la institución como resultado de una gestión óptima de RSE.

Como entidad responsable con nuestros grupos de interés, seguiremos trabajando arduamente, enfocando nuestros esfuerzos para generar impactos positivos en bien de la sociedad y el medio ambiente.