

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2020



INDICE

1. Introducción.....	3
2. Descripción de la Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica de CACSA R.L.....	4
3. 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.....	5
4. Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE de CACSA R.L.....	8
5. Forma en que CACSA R.L. dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado la Gestión de RSE.....	11
6. Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de CACSA R.L. con Relación a los Lineamientos de la RSE.....	12
7. Conclusiones.....	17
Anexo	



Mediante el presente informe, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L. da a conocer a sus grupos de interés, los alcances en la gestión 2020 como entidad social, económica y medioambientalmente responsable, gracias al apoyo de sus autoridades, ejecutivos y personal en general.



1. Introducción

La entidad 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.

La Cooperativa "San Antonio" R.L. 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. Desde el año 2018 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.

A través de sus actividades financieras, la entidad promueve el ahorro mediante la oferta de cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo, adicionalmente la Cooperativa ofrece a la población diversos tipos de créditos en respuesta a las necesidades específicas de cada sector.

Como complemento a los productos y servicios financieros, la institución desarrolla cursos y talleres gratuitos que tienen el objetivo fundamental de difundir conocimientos a sus grupos de interés y población en general sobre temas financieros para una mejor toma de decisiones a la hora de adquirir un producto o servicio financiero.

CACSA R.L. ha incorporado a la responsabilidad social empresarial de forma transversal en su actividad como entidad financiera, y plasmado formalmente su compromiso social, económico y medioambiental en la estrategia institucional.

Por naturaleza la Cooperativa prioriza el bienestar común, la solidaridad, cooperación y ayuda mutua.

Mediante el presente informe de RSE, CACSA R.L. da a conocer a sus grupos de interés y público en general sobre los logros en los ámbitos social, económico y ambiental durante la gestión 2020 de acuerdo a la planificación anual, como fruto una gestión responsable a pesar de los retos que se presentaron en el camino.



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

De manera formal, la entidad ha incorporado a la responsabilidad social empresarial en la planificación estratégica institucional, identificando claramente las acciones a realizar en beneficio de los grupos de interés.

De acuerdo a las actividades financieras que desarrolla, CACSA R.L. ha considerado los posibles impactos en los grupos de interés, por ello el accionar de la entidad se rige bajo un alto grado de compromiso y responsabilidad.

El Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021 ha sido elaborado con la participación de todas las áreas y se ha incorporado no solo los anhelos económicos y de crecimiento institucional, sino también la decidida incursión en la gestión del desarrollo social y económico de los socios y población, como efecto de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Empresarial.

La RSE a nivel institucional, articula transversalmente a las perspectivas: Financiero, Socio y Cliente, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento, para lograr un mayor impacto económico y social en el país.

La RSE es un conjunto de acciones e iniciativas inspiradas en la visión, misión, valores y principios de la Cooperativa y se describen a continuación:

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
- ❖ Lealtad
- ❖ Honestidad
- ❖ Transparencia
- ❖ Compromiso social.

El Plan Estratégico de CACSA R.L. contempla objetivos estratégicos en beneficio de los grupos de interés, primordialmente del cliente externo, el talento humano y la población en general, de la mano del crecimiento institucional y el cumplimiento de los lineamientos de función social en relación a los productos y servicios financieros que brinda la entidad, fortaleciendo la Responsabilidad Social Empresarial.

A través de acciones socialmente responsables se busca la unión del talento humano, socios, grupos de interés y sociedad en general.

En el aspecto medioambiental tenemos la intención de contribuir a su cuidado, a la concientización y a la toma de acciones que contribuyan de forma favorable a este grupo de interés.

3. 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

Nuestra entidad ha planteado en su planificación y normativa aspectos de Derechos Humanos, grupos de interés y el medio ambiente. Los objetivos inmersos en la política de RSE de la Institución también están ligados a la función social:



Equidad

La prestación de servicios y atención general brindada por CACSA R.L. se desarrolla bajo un criterio 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 provisión de servicios financieros a poblaciones desfavorecidas o en localidades con baja densidad poblacional, dichos servicios adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por disposiciones legales y normativa vigente.

Accesibilidad

Que facilite a la población el acceso a nuestros productos y servicios financieros.

Confiabilidad

Principio que asegura la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.

Seguridad

Para el resguardo y protección de la información de nuestros clientes, la Cooperativa cuenta con medidas y recursos tecnológicos que aseguran la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad.

Eficiencia

A través de la optimización de tiempos y recursos del cliente, multiplicando la productividad del funcionario, en beneficio de los consumidores financieros y la entidad.

Innovación

En respuesta a las necesidades de la población, las características de sus actividades, ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos tecnológicos, este principio vela por la innovación y promoción en servicios y productos financieros. La política pretende crear un



marco de referencia que contribuya a definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores y sociedad) en el marco de una cultura de responsabilidad social.

Por otra parte, en el Código de ética de la Entidad, se encuentran establecidos principios y valores corporativos que la Cooperativa adopta en el marco del respeto a los derechos humanos en el desarrollo de sus actividades como entidad financiera.

En materia medioambiental, la política de RSE ha considerado este aspecto, en el que se reconoce la importancia de su preservación. En este sentido las acciones destinadas en la gestión 2020 se han enfocado en la concientización, formación e información a nivel interno y dar continuidad a estrategias cuyo propósito es coadyuvar a la preservación del medio ambiente.

Para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial – RSE, la CACSA R.L., ha planificado monitorear el Sistema de Gestión en RSE, siguiendo 6 etapas de acción continua que aseguran el correcto funcionamiento del Plan Estratégico en RSE, que son:

- ✓ **Compromiso:** por parte del Directorio, Gerencia, Subgerencias, y funcionarios en general para integrar los principios de RSE en estrategias y operaciones, emprendiendo acciones en apoyo hacia los grupos de interés.
- ✓ **Evaluar:** riesgos, oportunidades e impactos en todas las áreas temáticas de Responsabilidad Social Empresarial (Social, Económico y Ambiental).
- ✓ **Definir:** objetivos, estrategias, políticas y acciones que permitan direccionar a la RSE en la institución como parte fundamental del desarrollo de acciones socialmente responsables.
- ✓ **Medir y monitorear** los impactos y progreso del cumplimiento de los objetivos para tener indicadores que nos permitan mejorar el desarrollo de actividades y acciones socialmente responsables.
- ✓ **Comunicar:** el progreso, estrategias y resultados del desarrollo de las acciones de la cooperativa, haciendo partícipes a los grupos de interés para una mejora continua en lo referente a las comunicaciones.



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

Desde la implementación de la RSE en CACSA R.L., se han logrado avances importantes. El reconocimiento de las partes interesadas, sus características y necesidades han marcado para la entidad los puntos de partida para el establecimiento de las actividades en el Plan Estratégico de RSE en el que se establecen los objetivos, metas y actividades a realizar, en beneficio de sus grupos de interés en las dimensiones económico, social y ambiental.

Las actividades realizadas a lo largo de la gestión 2020 se detallan a continuación:

Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología

En la gestión 2020 se dio continuidad al servicio del Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología, destinado a socios y funcionarios de la institución.

La modalidad presencial en las sesiones se vio inevitablemente interrumpida debido la situación de pandemia generada por el COVID-19, sin embargo, la Cooperativa, ha difundido información a través de plataformas virtuales, tanto a sus funcionarios, socios y público en general de forma gratuita sobre los siguientes temas: Manejo del estrés y la ansiedad en tiempos de pandemia, acompañamiento fisioterapéutico online para pacientes con problemas respiratorios y post Covid-19, apoyo socio emocional en adolescentes y niños, alimentación en tiempos de cuarentena, ejercicio físico en casa durante la pandemia, actividades en familia física, lúdica, gimnasia laboral.

Apoyo Nutricional Centro Infantil “San Antonio”

En lo que respecta al trabajo con la comunidad, hasta el mes de marzo, la Cooperativa brindó apoyo para una nutrición de calidad de los niños del Centro Infantil “San Antonio”, a través de asesoramiento profesional para que los más pequeñitos reciban una alimentación apropiada para un sano crecimiento y desarrollo físico.

Debido al cierre del centro infantil a causa de la pandemia COVID-19, el apoyo se vió interrumpido temporalmente, sin embargo, el apoyo de la entidad sigue en pie a la espera de la normalidad.



Campaña Médica por el Día Mundial de la Diabetes

La salud tiene un valor incalculable, por ello, la Cooperativa ha realizado actividades destinadas a su cuidado, entre ellos la prevención de la diabetes.

En el Día Mundial de la Diabetes, personal del Instituto Vivir con Diabetes realizó la medición de la glucosa en sangre, de esta actividad participaron funcionarios y socios de nuestra Entidad.



Con esta actividad que tiene un objetivo de prevención, CACSA R.L. coadyuva al bienestar y cuidado de la salud por tercer año consecutivo.

Medidas impuestas ante La pandemia COVID-19

La pandemia trajo consigo una serie de retos para nuestra sociedad y la manera de cómo hacer las cosas. Velando por la salud de los socios, funcionarios y todo visitante a los puntos de atención financiera, la entidad implementó medidas de bioseguridad para una segura y adecuada atención, las cuales se mantendrán vigentes mientras la situación lo demande.



Las medidas adoptadas por la entidad fueron:

- ✓ Otorgación de trajes de bioseguridad a los funcionarios
- ✓ Fumigación de las instalaciones de los puntos de atención financiera
- ✓ Se puso alcohol para desinfección de manos a disposición de los visitantes
- ✓ Toma de temperatura, desinfección y pediluvios en los accesos a las instalaciones
- ✓ Otras medidas adicionales



Capacitaciones Virtuales

La capacitación es sinónimo de empoderamiento, en este sentido, CACSA R.L. capacitó gratuitamente y de forma virtual al público en general sobre temas que impulsan a un cambio positivo a través del dominio de ciertas herramientas con enfoque de negocios, dichas capacitaciones se desarrollaron en el último semestre de la gestión 2020, mismas que se mencionan a continuación:

- ✓ Contabilidad básica para negocios.
- ✓ Neuromarketing y Ventas.
- ✓ Promoción de marca en medios digitales.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

En el aspecto ambiental, la institución ha tomado desde hace algunos años atrás, medidas frente a la generación de residuos por parte de la entidad como producto del desarrollo de su actividad, el uso eficiente del 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 su reciclaje.

Como una de las actividades de especial relevancia en la dimensión medioambiental, CACSA R.L., desarrolló el 8 de octubre de la gestión 2020, un taller de capacitación virtual dirigido



a funcionarios y público en general, con el fin de generar un espacio de conocimiento, reflexión e impulso a la formación de acciones que coadyuven al bienestar de nuestro medio ambiente.

A nivel interno se aplicó en todos sus puntos de atención financiera, a lo largo de la gestión 2020, acciones de responsabilidad ambiental como:

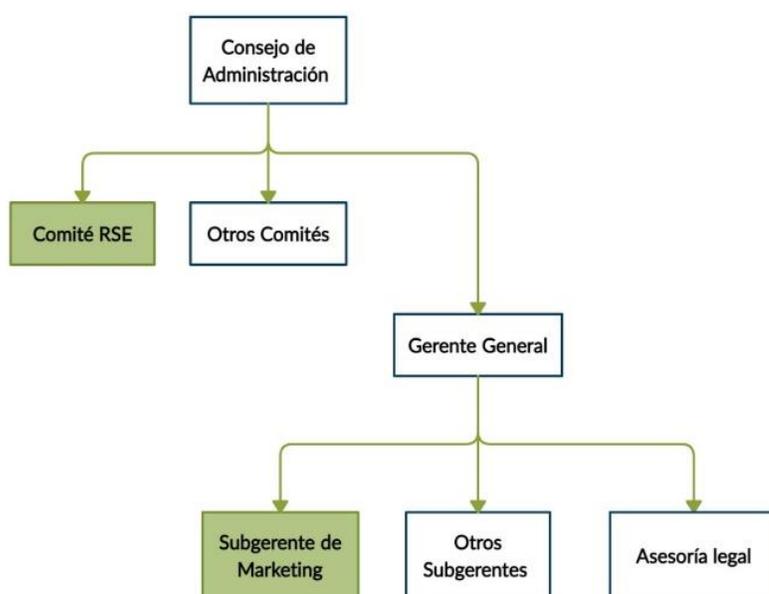
- Reciclaje de papel
- Uso eficiente de papel
- Reciclaje de plástico



Asimismo, fueron difundidos mensajes de concientización a nivel interno y hacia el público en general a través de las redes sociales con temas sobre ahorro de agua y energía.

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

En la estructura organizacional, La Cooperativa cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Empresarial dependiente del Consejo de Administración, cuya función primordial es el control, seguimiento e inspección del cumplimiento del Plan Estratégico de RSE. Dicho comité se encuentra conformado por un consejero de administración en calidad de presidente, un secretario, cuatro vocales y un consejero de vigilancia en calidad de observador.



Las reuniones del comité se realizan de forma ordinaria una vez al mes y de manera extraordinaria de acuerdo a la necesidad y conveniencia.

En la gestión 2020, por las medidas asumidas por la pandemia Covid-19, algunas sesiones del comité se efectuaron de forma presencial y otras se realizaron de manera virtual.

Las funciones, responsabilidades y atribuciones del Comité de RSE, se encuentran establecidas en Reglamento Interno de Responsabilidad Social Empresarial, actualizado y aprobado por el Consejo de Administración.

La entidad asignó la responsabilidad del cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en el Plan Estratégico de RSE, al Sub Gerente de Marketing, quien tiene dependencia directa de Gerencia General.

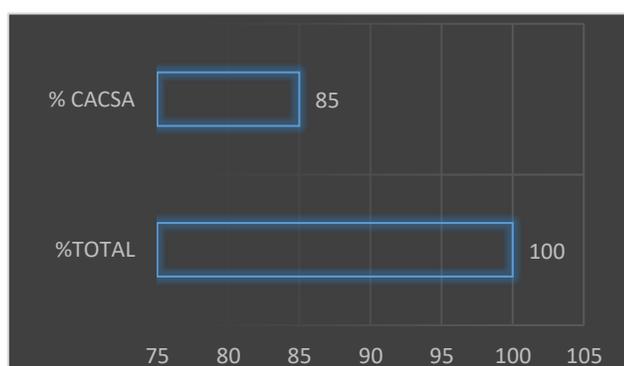


La Política de RSE, establece los lineamientos en las áreas social, económico y ambiental, así como el compromiso, diálogo y participación entre la Cooperativa y sus diferentes partes interesadas, con la finalidad de limitar el alcance e impacto de cada una de las acciones socialmente responsables.

En la Política de RSE de la institución, también se encuentran establecidos los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés, así también, las responsabilidades de todas las instancias que se relacionan con la RSE institucional, desde el Consejo de Administración hasta el responsable de la gestión de los procesos relacionados con la responsabilidad Social Empresarial.

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

Acorde a lo establecido en el Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial, CACSA R.L. anualmente contrata servicios de una empresa especializada para la evaluación de desempeño de RSE, para tal efecto CACSA R.L., contrató los servicios de la Cámara de Exportadores de Cochabamba – CADEXCO, entidad que determinó la siguiente calificación correspondiente a la gestión 2020:



Fuente: Plataforma de Calificación - CADEXCO

Gracias a las gestiones de RSE realizadas en la gestión 2020, se obtuvo la calificación de 85 sobre 100. En relación a la gestión 2019, la entidad obtuvo un ascenso porcentual del 7.5%, resultado que muestra una mejora e impulsa a la Cooperativa a la búsqueda de un desempeño de excelencia.



6.1 Rendición de Cuentas Ante la Sociedad en General

Este lineamiento fundamental de la entidad, su cumplimiento se efectúa principalmente en un evento que concentra a los asociados año tras año. En la gestión 2020, la Cooperativa realizó la Asamblea General de Socios en fecha 11 de marzo, oportunidad en la que se dio a conocer las actividades desarrolladas y los resultados alcanzados al cierre de la gestión por parte de cada comité.

Toda la información presentada en la Asamblea General de Socios, se encuentra en la memoria anual institucional, la cual es entregada a los socios y es de conocimiento y disponibilidad ante el talento humano de la entidad.

Los resultados alcanzados por nuestra entidad son de conocimiento de nuestras partes interesadas incluyendo al Ente Regulador a través de informes y el cumplimiento a todos los requerimientos.

6.2 Transparencia

Es uno de los valores institucionales que rigen el accionar de CACSA R.L., la gestión de la misma es comunicada de forma clara, exacta, oportuna y completa sobre las políticas, decisiones y actividades como responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente, a través de:

- Informe anual presencial a los socios en la Asamblea General Ordinaria.
- Entrega de la Memoria anual de la Entidad a socios en formato físico y digital.
- Publicación y divulgación de los estados financieros en medios de prensa escrita.
- Programas gratuitos de Educación Financiera para todo público

Por otro lado, se brinda información a los socios, clientes, usuarios y público en general a través de:

- Página web, en la que se brinda información actualizada sobre los productos, servicios, tasas activas y pasivas, comunicados y otros de libre acceso para cualquier persona.
- 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.
- Información sobre los servicios y productos financieros que brinda la entidad a través de páginas sociales (Facebook y Whatsapp), además de la atención de dudas.

Para conocimiento de las partes interesadas, la Misión y Visión Institucionales se encuentran publicadas en nuestra página web www.cacsa.com.bo, la **Memoria Anual Institucional** y en lugares visibles al público en nuestras instalaciones.

6.3 Comportamiento Ético

La Cooperativa ha desarrollado políticas que rigen el comportamiento ético de directores, alta gerencia y funcionarios de la entidad, de cumplimiento obligatorio. Promueve un comportamiento ético en sus relaciones laborales, operaciones comerciales y en general en todas las actuaciones que intervenga.

Para conocimiento del personal nuevo, el Código de Ética de la entidad es entregado junto al contrato de trabajo al momento de ser firmado.

La entidad cuenta con un Comité de Ética, órgano disciplinario que tiene jurisdicción y competencia para conocer, procesar y resolver el incumplimiento al Código de Ética y de Conducta por parte de los funcionarios.

En la gestión 2020 no se presentaron casos de comportamiento inadecuado, tanto con relación a los funcionarios, clientes, usuarios y público en general.

6.4 Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

En el marco del respeto a los intereses de las partes interesadas, la Cooperativa ha identificado sus necesidades y ha establecido normativas 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:

- Empleados
- Proveedores/Acreedores
- Competencia
- Socios
- Autoridades o reguladores
- Clientes y Usuarios
- Población en General

Es importante conocer los intereses de las partes interesadas, para tal fin, nuestra entidad utiliza mecanismos de recolección de información. En la gestión 2020, la Cooperativa ha realizado encuestas de satisfacción a través de la plataforma virtual Google Docs, cuyos resultados permitieron a la Cooperativa hacer un análisis y evaluación para la implementación de acciones en busca de una mejora continua.

Para fidelizar al cliente, se da vital importancia al proceso de atención, por ello, se desarrollaron capacitaciones dirigidas a los funcionarios de la institución en aras de brindar un servicio de excelencia.

Aportando al conocimiento de los socios, clientes, usuarios y público en general, se desarrollaron una serie de capacitaciones virtuales gratuitas con temas de carácter financiero, dando cumplimiento a un Programa de Educación Financiera cuya visión es mejorar la cultura financiera para una mejor toma de decisiones.

6.5 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, la Política de RSE de la Institución, se contemplaron las siguientes leyes:

- ✓ Ley General N° 045 contra el racismo y toda forma de discriminación
- ✓ Ley General N° 223 para personas con discapacidad
- ✓ Ley General N° 369 de las personas adultas mayores
- ✓ Ley General N° 348 integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia



- ✓ Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- ✓ Ley de Servicios Financieros
- ✓ Ley General de Cooperativas
- ✓ Recopilación de Normas emitidas por ASFI
- ✓ ISO 26000 y otras pertinentes
- ✓ Reglamento interno y Normas Internas de la Cooperativa
- ✓ Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de CACSA

En la gestión 2020 la entidad no tuvo sanciones de ninguna índole, resultado de una óptima gestión en el desarrollo de su actividad.

6.6 Respeto a los Derechos Humanos

La Cooperativa toma en cuenta en su accionar con sus partes interesadas los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política Del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos.



La entidad se promueve el respeto a los derechos humanos en los funcionarios y hacia los socios, clientes y usuarios en general, está terminantemente prohibido el racismo y toda forma de discriminación, los funcionarios cuentan con espacios de trabajo digno, cómodos y libres de riesgo contra la salud ocupacional.

CACSA R.L. brinda a su personal salarios acordes a las responsabilidades y todos tienen la misma oportunidad de desarrollo profesional sin importar el género.

La Institución cuenta con normativa interna que promueve una relación enmarcada en el respeto entre la entidad y sus grupos de interés y los lineamientos para una correcta interacción con los mismos, a través de capacitaciones y el fiel cumplimiento de la normativa.



La Cooperativa se preocupa por hacer mejoras en las condiciones laborales, mejorar la calidad de las herramientas e infraestructuras laborales y mejorar el ambiente laboral.

En la gestión 2020 la Cooperativa enfocó sus esfuerzos en la aplicación de medidas de bioseguridad por la pandemia COVID-19, a través de protocolos, dotación de trajes de bioseguridad, capacitaciones, verificaciones y adecuaciones a las instalaciones y otros.

7. Conclusiones

A pesar de los retos impuestos por el estado de emergencia sanitaria que afectó al país y la región, la Cooperativa ha dado cumplimiento a los objetivos y metas trazadas para la gestión 2020.

La situación de salubridad que se presentó de forma inesperada obligó a la entidad a realizar cambios en el desarrollo habitual de su trabajo, sin embargo, se finalizó el año con el cumplimiento de las metas trazadas.

En lo que respecta a las capacitaciones, la Cooperativa optó por el uso de nuevas tecnologías, mediante plataformas virtuales, las que a su vez permitieron la realización las reuniones ordinarias del Comité de RSE.

Aprendimos a interactuar con nuestros grupos de interés implementando normas de bioseguridad, aplicando el máximo cuidado precautelando la salud de nuestros funcionarios, socios, clientes y usuarios en general.

El apoyo nutricional al centro infantil San Antonio quedó interrumpido por la pandemia, sin embargo, el compromiso está en pie, en la espera de una normalidad.

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

