

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2021



INDICE

1. Introducción.....	1
2. Descripción de la Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica de CACSA R.L.....	2
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.....	4
4. Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE de CACSA R.L.....	17
5. Forma en que CACSA R.L. dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado la Gestión de RSE.....	20
6. Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de CACSA R.L. con Relación a los Lineamientos de la RSE.....	22
7. Conclusiones.....	27

Anexo

1. Introducción

En medio de una situación económica crítica y sectores desfavorecidos con necesidades de servicios crediticios y desatendidos por la banca, surgen las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo principios de solidaridad y cooperación mutua.

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.

La Cooperativa "San Antonio" R.L. brinda sus productos y servicios financieros en la ciudad de Cochabamba a través una Oficina Central, nueve 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.

La Cooperativa ha asumido su compromiso social, económico y medioambiental en la estrategia institucional, por tanto, ha incorporado la responsabilidad social empresarial de forma transversal en su actividad como Entidad financiera.

El presente informe de RSE, permite dar a conocer a los grupos de interés y público en general sobre las actividades y avances en los ámbitos social, económico y ambiental durante la gestión 2021.

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

La institución asume la responsabilidad por sus gestiones y los posibles impactos en los grupos de interés, fruto de su actividad como Entidad Financiera, orienta su gestión de forma responsable en los aspectos económicos, sociales y medioambientales. Ha identificado a sus grupos de interés, clasificándolos de la siguiente forma:

Grupos de Interés Interno

- Socios
- Empleados

Grupos de Interés Externo

- Consumidores financieros: clientes y usuarios
- Acreedores
- Proveedores
- Competidores
- ASFI
- Población en general

La Entidad ha incorporado la responsabilidad social empresarial en la planificación estratégica institucional, proceso que contó con la participación de los responsables de todas las áreas de la Entidad.

En el Plan Estratégico Institucional, han sido plasmados no solo los anhelos económicos y de crecimiento institucional, sino también la gestión del desarrollo social y económico de los socios y población, como efecto de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Empresarial.

Los objetivos estratégicos de la Entidad, están orientados al beneficio de los grupos de interés, primordialmente a los asociados, talento humano y 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.

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.

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”.

VALORES

- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Lealtad
- Honestidad
- Transparencia
- Compromiso social

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

El Objetivo Estratégico de CACSA R.L. en la perspectiva de la RSE, está directamente plasmada en la Visión Institucional, siendo esta: *“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”*, en ese sentido, la Cooperativa cuenta con políticas, reglamentos, manuales y otros que rigen el correcto accionar en sus operaciones, funciones y todo lo que involucra a la actividad misma como Entidad financiera.

CACSA R.L. ha conformado un Comité de Responsabilidad Social Empresarial que tiene por objetivo establecer lineamientos de las labores, enfoque de trabajo y conformación del Comité, para generar en base a la normativa de ASFI beneficios de las partes interesadas en cuanto a las expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo un desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio de CACSA R.L.

En el marco del respeto a los derechos humanos, CACSA R.L. cuenta con normativa relevante su actividad y la relación con sus grupos de interés y el medio ambiente. La Política de RSE de la Entidad, establece los lineamientos y procedimientos referentes a las actividades de Responsabilidad Social Empresarial enmarcados en la normativa vigente.

Para el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial – RSE, la Entidad monitorea el Sistema de Gestión en RSE, mediante un proceso compuesto de las siguientes etapas:

1. **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.

2. **Evaluar** riesgos, oportunidades e impactos en todas las áreas temáticas de Responsabilidad Social Empresarial (Social, Económico y Ambiental).

3. **Definir** objetivos, estrategias, políticas y acciones que permitan direccionar a la RSE en la institución como parte fundamental del desarrollo de acciones socialmente responsables.

4. **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.

5. **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.

La Entidad cuenta con un Plan Estratégico de RSE que tiene como objetivo concretar y perfilar nuestra estrategia y acciones en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial en los aspectos sociales, económicos y ambientales, asumiendo el compromiso de aportar a la construcción de una mejor sociedad.

POLÍTICA DE RSE DE CACSA R.L.

La Entidad ha plasmado formalmente en la Política de RSE la priorización de 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. La Cooperativa San Antonio dentro lo establecido en el reglamento de RSE emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se compromete a 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. Como consecuencia le Entidad ha logrado los siguientes resultados:

DERECHOS HUMANOS

La Cooperativa toma en cuenta los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos en todo su accionar.

Con relación al talento humano, la Cooperativa garantiza las condiciones laborales y de empleo, tales como espacios de trabajo dignos, clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.

La Entidad cuenta con una Política de Gestión y Administración de Recursos Humanos, cuyo objeto es la administración, motivación, capacitación y desarrollo, así mismo CACSA R.L. cuenta con una Política Salarial que tiene el propósito de mantener parámetros de niveles para una remuneración justa al personal de las distintas áreas de acuerdo a las funciones que desempeñan. La entidad promueve la equidad, transparencia e igualdad de derechos en relación a los puestos y cargas de trabajo. El salario mínimo de la Entidad no podrá ser inferior al salario mínimo nacional establecido por Ley.

Se pretende garantizar la calidad del empleo, implantar medidas de conciliación con el personal, desarrollar el principio de igualdad de oportunidades. Por ello la Cooperativa apoya el crecimiento laboral, el conocimiento y desarrollo óptimo de funciones a través del desarrollo de cursos especializados que promueven la empleabilidad de su talento humano con equidad de género, respetando la diversidad de los funcionarios.

En 2021 se desarrollaron 16 capacitaciones destinadas a promover la empleabilidad de los empleados de las distintas áreas de la Entidad. De esta forma la Cooperativa cumple con el objetivo de contar con personal altamente calificado y apto para cumplir de manera óptima sus funciones, colaborando con el objetivo de la RSE.

Como base de la comunicación interna está el respeto entre todos los funcionarios y directivos, cualquier forma de intolerancia, discriminación o acoso es considerada una falta grave que es sancionada de acuerdo a la normativa interna de nuestra Entidad.



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.

La Cooperativa garantiza a todas las personas, en particular a las mujeres funcionarias, el derecho a no sufrir violencia, de acuerdo a lo determinado en la Ley N° 348 integral para Garantizar una Vida Libre de Violencia.

En la gestión 2021, la Entidad desarrolló un espacio de capacitación referente a “Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igualdad de condiciones y trato preferente” dirigida a funcionarios de la Entidad y público en general, con lo cual la Entidad promueve en sus funcionarios una atención en el marco del respeto de los derechos humanos, sin discriminación de ningún tipo.

Para una buena atención, la Cooperativa cuenta con un manual de procedimientos y protocolos para la atención de usuarios y consumidores financieros, cuyo objetivo es plasmar una filosofía de calidad y calidez de servicio, donde cada uno de los funcionarios que trabajan en CACSA R.L., pueda entender las necesidades y atender los requerimientos de los usuarios y consumidores financieros, comprendiendo sus expectativas y mejorando el relacionamiento directo.

Por política de la Cooperativa, interactúa y coopera con los grupos de interés, asumiendo compromisos con los mismos respetando sus derechos, diversidad étnica, género, estado civil, orientación sexual, discapacidad, religión y cualquier otra característica amparada por ley, promoviendo el diálogo y la participación para mantener canales de comunicación abiertos que permitan consolidar relaciones constructivas basadas en la honestidad, idoneidad y transparencia.

MEDIO AMBIENTE

La Cooperativa reconoce la creciente demanda social a favor de la preservación del medio ambiente. Informar, impulsar y fomentar una mayor concientización de la población es fundamental para crear responsabilidad social en la población. Este compromiso es asumido por la Cooperativa a través de:

- Capacitaciones dirigidas a directivos, ejecutivos y empleados en general.
- Participación institucional en iniciativas de preservación del medio ambiente
- Generación de procedimientos orientados a evitar o minimizar todo tipo de contaminación y uso indebido o imprudente de los recursos naturales.



La Cooperativa no financia actividades que vayan en contra del medio ambiente, siguiendo procedimientos y análisis rigurosos de los créditos, cumpliendo lo determinado en la Política de Créditos de la Institución.

CACSA R.L. cuenta con productos crediticios que coadyuban a la protección del medio ambiente:

Crédito para capital de inversión, producto que busca fomentar la cancelación de equipos y nueva maquinaria.

Crediverde: Destinado a impulsar inversiones en eficiencia energética, energías renovables y medidas de protección medio ambiental.

PARTES INTERESADAS

Persona natural o jurídica o conjunto de personas naturales o jurídicas, que tienen interés, en cualquier decisión o actividad de cooperativa, como ser los empleados, proveedores, competencia, accionistas, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño o actuación de la cooperativa.

CACSA R.L., ha incorporado el compromiso con el desarrollo sostenible en el giro del negocio, todo esto como base para priorizar las actividades, promoviendo el bienestar de sus asociados y público en general, con un enfoque en la generación de impactos positivos con relación a sus grupos de interés, concentrando sus esfuerzos en tres lineamientos estratégicos: desarrollo sostenible, rentabilidad y eficiencia.

➤ **SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS**

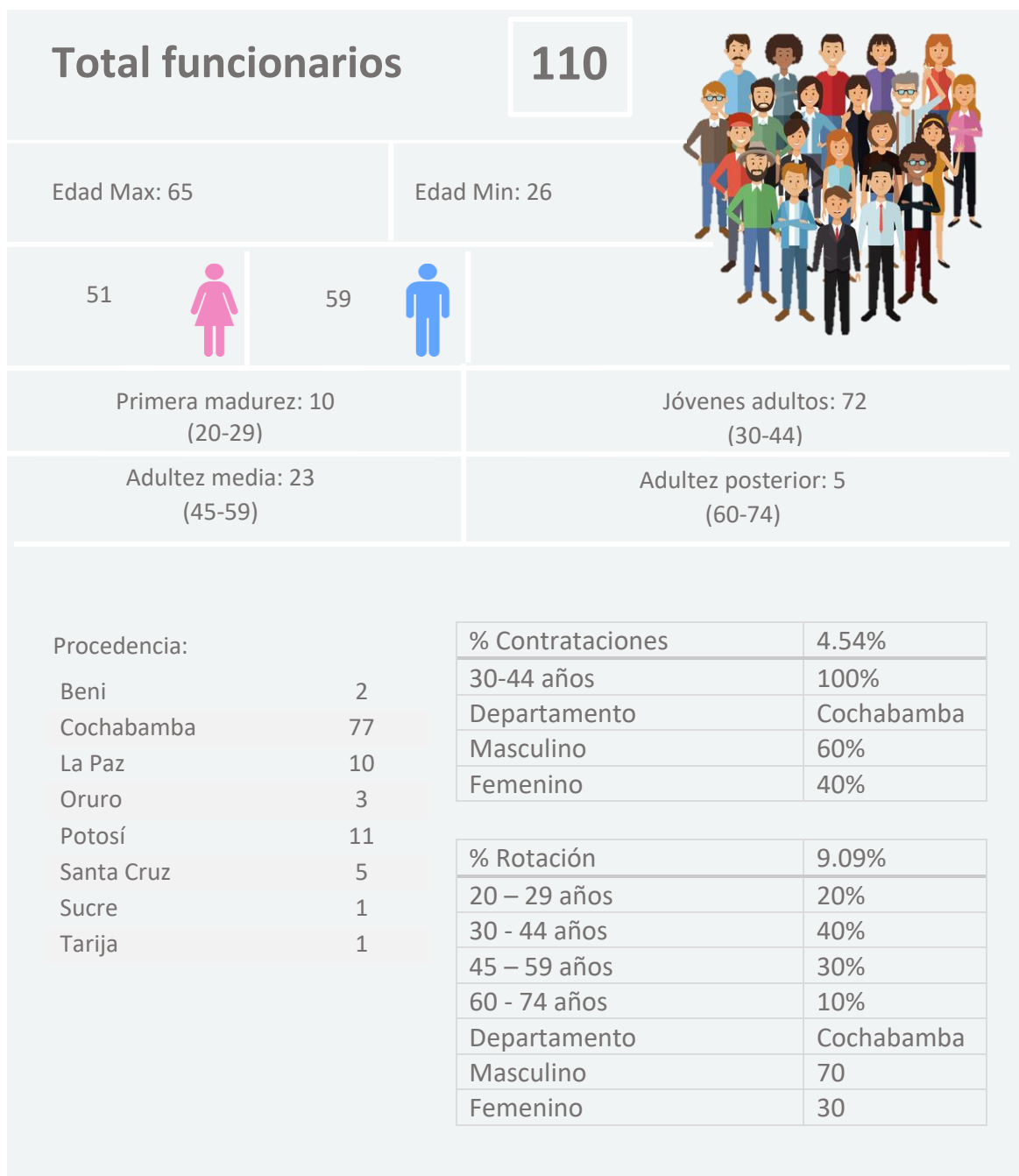
Al cierre de la gestión 2021, CACSA R.L. cuenta con más de 25.000 asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones a través de sus máximos representantes y en Asambleas efectuadas para tal fin. En la Gestión 2021 se desarrolló con normalidad la Asamblea General de Socios en la modalidad virtual, con lo cual la Cooperativa cumple con su responsabilidad de rendir de cuentas, aspecto relacionado al aspecto económico.

Buscando siempre un accionar óptimo como Entidad y en el relacionamiento con sus partes interesadas, CACSA R.L. brinda educación y entrenamiento a sus socios, directores, gerentes y funcionarios

Para conocer la percepción de socios y clientes, en la gestión 2021, la Cooperativa realizó encuestas de satisfacción al cliente, a través de la plataforma Google Docs, aplicado a 11 puntos de atención financiera.

➤ PERSONAL

Al cierre del 2021, se detalla la siguiente información referente al talento humano de la Entidad:



En la gestión 2021, la Entidad ha desarrollado capacitaciones dirigidas a las diferentes áreas que componen a Cooperativa, para un conocimiento adecuado a las responsabilidades y funciones de cada uno, apoyando a la empleabilidad, de acuerdo al siguiente detalle:

<i>Área</i>	<i>Horas</i>
Asesoría Legal	15
Auditoría Interna	9
Gerencia General	43
Sub Gerencia Comercial	8
Subgerencia de Operaciones y PR	32
Subgerencia de Riesgos	58
Todo el personal	15
Total	180

En la gestión 2021 la Cooperativa realizó una evaluación de Clima y Cultura Organizacional, en dicho estudio consideró ocho categorías: Medio Ambiente Laboral, Organización, Beneficios e Incentivos, Capacitación, Comunicación, Relaciones Laborales, Pertenencia y Derechos Humanos. El resultado de este estudio arrojó un porcentaje de 76.54%, logrando un ascenso de 5.64% con respecto al resultado arrojado en la gestión 2020, concluyendo que el funcionario aprueba el clima y cultura organizacional. Dicha evaluación permitió el planteamiento de líneas de acción para mejorar los resultados en un próximo estudio.

PROVEEDORES

La Cooperativa garantiza la equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores, estableciendo estabilidad permanente en la relación cliente – proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad, pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión. Dando prioridad a los proveedores nacionales.

Las modalidades y de criterios en la selección y contratación de los mismos se encuentran en detalle en el Reglamento de adquisición de bienes y servicios de la Entidad.

Las relaciones con los Proveedores deben enmarcarse en la ética, transparencia y respeto mutuo, promoviendo en todo momento su compromiso con el respeto a los derechos humanos, normas laborales, protección al medio ambiente, la lucha contra la corrupción, y en la medida de sus posibilidades, agregar valor a la gestión de sus negocios, en el marco de las Políticas de Gobierno Corporativo de CACSA R.L

COMPETENCIA

La transparencia forma parte de las relaciones con los competidores, promoviendo la cooperación y coordinación en los actuados que hacen con el regulador, respecto a las actividades que realizan en el Sistema Financiero.

POBLACIÓN EN GENERAL

La Cooperativa garantiza el respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional, mantiene el compromiso con la sociedad, referido a los esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.

Por ello la Entidad no solo brinda sus servicios financieros en zonas urbanas sino también ha puesto sus esfuerzos para llegar a poblaciones alejadas a través de su Agencia ubicada en la zona de Villa Tunari.

La Cooperativa mantiene respeto a las personas, en el marco de lo establecido en:

- La Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.
- La Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.
- La Ley N° 348 integral para Garantizar una Vida Libre de Violencia.
- la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.

CONTRIBUCIONES A FINES SOCIALES

La Cooperativa apoya a la comunidad por medio de contribuciones en dinero, productos, servicios, conocimientos y otros productos con los cuales opera, propiciando un desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades y a una inclusión financiera.

En la Gestión 2021, la entidad realizó las siguientes contribuciones a fines sociales en moneda nacional:

Concepto	Bs.
Capacitación Cuidado del Medio Ambiente y sus Componentes	828,40
Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología	21.944,00
Bono de sepelio	1458857,39
Distribución de alcohol y barbijos	17.073,78
Apoyo social a socios que solicitaron ayuda por temas de salud	4.487,40
Pruebas de diagnóstico de COVID- 19 privado	29.370,00
Dotación de complementos y vitaminas a funcionarios	7.830,00
Campaña médica por el día mundial de la diabetes.	1.005,00

EDUCACIÓN FINANCIERA

Uno de los objetivos principales de la Cooperativa es transmitir conocimientos a la población en general y todos sus actores entre ellos adultos de la tercera edad, personas con discapacidad, jóvenes y niños, a través de Programas de Educación y Difusión Financiera.

Debido a la pandemia, en la gestión 2021, los cursos fueron realizados de forma virtual, obteniendo los siguientes resultados:

Temática	Beneficiarios		Personal	
	Meta	Resultado	Meta	Resultado
TEMA 1: Tema 1: Servicios de Intermediación Financiera y Servicios financieros complementarios.	200	867	20	45
TEMA 2: Tema 2: Consumidor Financiero	200	1.170	20	55
TEMA 3: Sistema financiero, ASFI y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia	200	1.504	20	40
TEMA 4: Inclusión de personas con discapacidad	200	956	40	49
TEMA 5: Organizaciones Productivas Rurales.	50	1284	10	55
Tema 6: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.	200	647		

Sobre los 4 primeros temas, se distribuyó material informativo impreso, adicionalmente se realizó la difusión a través de: Circuito cerrado, página web y Facebook para el público en general.

AUTORIDADES Y ENTES REGULADORES

CACSA R.L. trabaja responsablemente cumpliendo con todos los requerimientos del Ente Regulador y la normativa vigente aplicable a la actividad de la Entidad.

La Cooperativa mantiene compromiso con las autoridades para dar cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras y absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciar cualquier acto de este tipo.

A través de su política de RSE, CACSA R.L. también pretende cumplir con los siguientes principios ligados a su 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.

Accesibilidad

Que facilite a la población el acceso a nuestros productos y servicios financieros a través de todas las agencias dispuestas para la población del área urbana y rural.

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.

Inclusión

CACSA cuenta con 9 agencias, 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.

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.

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 2021 se detallan a continuación:

Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología

En la gestión 2021 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 interrumpida por la permanencia de la 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:

- Abordaje kinesiológico post covid-19.
- Ejercicio físico como medio de control del estrés.
- Rehabilitación física “dolor en la espalda”.
- Fisioterapia y kinesiología en enfermedades reumáticas.



A partir del mes de octubre, nuevamente se retomó la atención en la modalidad presencial atendiendo a 63 personas hasta diciembre de 2021.

Campaña Médica por el Día Mundial de la Diabetes

Por cuarto año consecutivo, la Cooperativa ha realizado la Campaña de Prevención de la Diabetes, actividad que tiene un objetivo de bienestar y cuidado de la salud.

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.



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:

- ✓ Distribución de Alcohol y Barbijos.
- ✓ Aplicación de medidas de prevención para reducir la transmisión del virus entre empleados y asociados.
- ✓ Aplicación de medidas sanitarias en las operaciones comerciales.
- ✓ Propiciar un entorno de trabajo saludable.

Capacitaciones Virtuales

Durante el último semestre de la gestión 2021, la Entidad desarrolló capacitaciones que promueven el conocimiento y cambio positivo a través del dominio de ciertas herramientas con enfoque de negocios, las mismas, fueron impartidas de forma gratuita bajo la modalidad virtual, sobre los siguientes temas:



Actividades en Beneficio del Medio Ambiente



La Entidad ha implementado desde hace algunos años atrás, medidas para concientizar al personal y al público en general sobre el uso eficiente de recursos como la energía eléctrica y el ahorro de agua, mediante mensajes a través de las redes sociales y carteles ubicados en las instalaciones de la Cooperativa.

CACSA R.L. ha adoptado prácticas para gestionar de manera responsable los residuos, producto de su actividad. En la gestión pasada, la Entidad realizó la entrega de papel y cartón a la empresa Bioreciclado para el reciclaje del material. En noviembre de 2021, CACSA R.L., hizo la entrega de 24 paquetes de papel higiénico, al centro Hogar de Luz, como resultado del intercambio.

Como una de las actividades de especial relevancia en la dimensión medioambiental, CACSA R.L. desarrolló en noviembre de la gestión 2021, un taller de capacitación virtual denominado “Medio Ambiente y sus Componentes” dirigido a funcionarios y público en general, con el fin de generar un espacio de conocimiento, reflexión e impulso a la toma de acciones que coadyuven al bienestar del medio ambiente.



Con el objetivo de promover la reducción de uso de medios de transporte contaminantes, en la gestión 2021, la Entidad implementó parqueos ecológicos. Esta iniciativa, favorece a muchos ciclistas y motiva al uso de un método de transporte seguro, ecológico y económico.

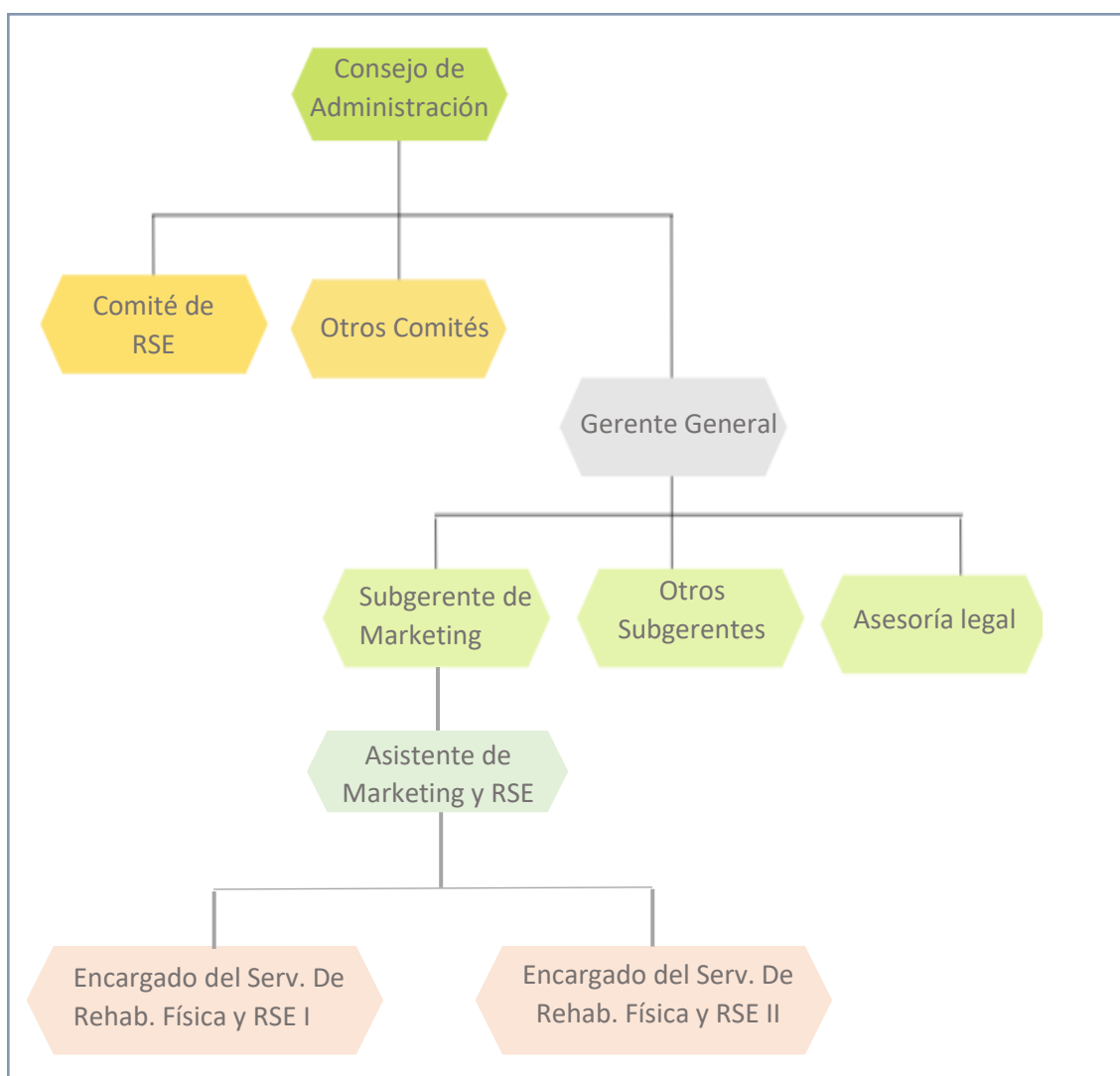
5. Forma en que CACSA R.L. dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado la Gestión de RSE

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 2021, por las medidas asumidas debido 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.



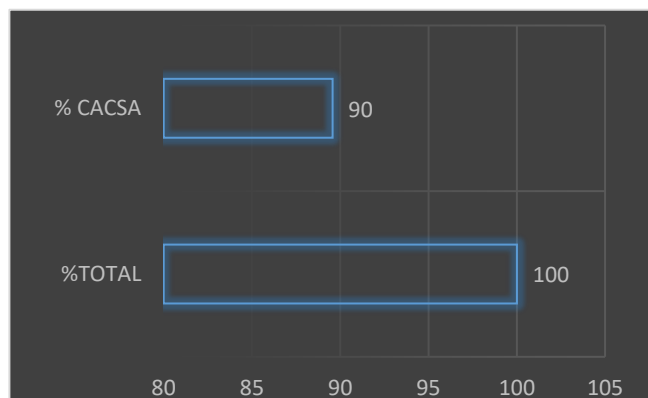
La Entidad asignó la responsabilidad del cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en el Plan Estratégico de RSE, al Sub Gerente de Marketing, quien tiene dependencia directa de Gerencia General.

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 2021:



Fuente: Plataforma de Calificación – CADEXCO

Gracias a las gestiones de RSE realizadas en la gestión 2021, se obtuvo la calificación de 90% sobre 100. En relación a la gestión 2020, la Entidad obtuvo un ascenso porcentual del 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

A través de la Asamblea General de Socios, CACSA R.L., dio a conocer las actividades desarrolladas y los resultados alcanzados al cierre de la gestión 2021 por parte de cada Comité.

La memoria anual institucional, es un instrumento que contiene toda la información en detalle sobre lo expuesto en la Asamblea General de Socios, documento que es distribuido a los socios y de conocimiento y accesible para personal de la Cooperativa.

Los resultados alcanzados por la Entidad son de conocimiento de nuestras partes interesadas incluyendo al Ente Regulador a través de informes de cumplimiento a todos los requerimientos.

En lo que refiere a la RSE, la Cooperativa publica el informe de RSE en la página web institucional, dando la oportunidad a los grupos de interés de conocer las actividades y logros año tras año.

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 2021 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

Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción y percepción de los consumidores financieros, en la gestión 2021, la Cooperativa realizó encuestas de satisfacción en 11 puntos de atención financiera, a través de la plataforma virtual Google Docs, cuyos resultados permitieron a la Cooperativa hacer un análisis y evaluación para la implementación de acciones orientadas hacia un servicio de excelencia, en ese sentido, se desarrollaron capacitaciones para brindar un servicio con calidad y calidez sin discriminación. Por otro lado, teniendo presente las necesidades de ciertos sectores de la población, la gestión pasada, el personal fue capacitado en lenguaje de señas.

Año tras año, CACSA R.L., planifica y desarrolla su Programa de Educación Financiera, con la visión de mejorar la cultura financiera, aportando al conocimiento de los socios, clientes, usuarios y público en general, mediante capacitaciones virtuales gratuitas.

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 contempla 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 2021 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 promueve el respeto y la protección de los Derechos Humanos consignados en la Constitución Política Del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

A través de la normativa interna, orienta a su personal hacia una relación enmarcada en el respeto entre la Entidad y sus grupos de interés y marca los lineamientos para una correcta interacción con los mismos. Está terminantemente prohibido el racismo y toda forma de discriminación.



Los funcionarios cuentan con espacios de trabajo digno, cómodos y libres de riesgos contra la salud ocupacional.

La Cooperativa proporciona a su personal la misma oportunidad de desarrollo profesional en cuanto a capacitaciones y asensos sin importar el género.

CACSA R.L. brinda salarios acordes a las responsabilidades con todos los beneficios sociales establecidos por Ley, se preocupa por hacer mejoras en las condiciones laborales, mejorar la calidad de las herramientas e infraestructuras laborales y mejorar el ambiente laboral.

La Cooperativa cuenta con un Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional, que ha trabajado en la gestión pasada a fin de evitar la propagación del virus COVID-19, a través de actividades varias como: verificaciones de las medidas de bioseguridad en todos los puntos de atención financiera, dotación de material de bioseguridad a todos los trabajadores.

A través de su unidad de Bioseguridad, efectuó el seguimiento a los casos de COVID-19 para una atención médica oportuna.

Por otro lado, la evaluación de posibles riesgos que pueden suscitarse en el trabajo, y aplicación de medidas para evitar los mismos.

El Comité realizó seguimientos a enfermedades y accidentes profesionales entre otras actividades que tienen el objetivo de precautelar la higiene y seguridad ocupacional del personal de la Entidad.

7. Conclusiones

La Cooperativa ha dado cumplimiento a los objetivos y metas trazadas para la gestión 2021, aprendimos a interactuar con nuestros grupos de interés optimizando las medidas de bioseguridad por el COVID-19, aplicando el máximo cuidado precautelando la salud del talento humano, socios, clientes y usuarios en general.

A través de herramientas virtuales, se dio cumplimiento al plan de capacitaciones dirigidas tanto a nivel interno como externo. La tecnología también permitió cumplir cabalmente con las reuniones ordinarias del Comité de RSE.

CACSA R.L., pretende lograr una mejora continua con el paso de los años, con una gestión social, económica y medioambiental responsable, en aras de un crecimiento a nivel institucional y el beneficio de nuestros grupos de interés sin descuidar el aspecto medioambiental.



ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L.

PERIODO DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN 2021

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 de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L., está compuesto por el consejo de administración y consejo de vigilancia, quienes desarrollan acciones como un directorio oficialmente establecido. Con el fin de mejorar el conocimiento colectivo, CACSA ofreció a su órgano Corporativo los siguientes cursos: "Gestión y Dirección de Cooperativas de Ahorro y Crédito". Seminario Regional sobre los informes de sostenibilidad y responsabilidad social, organizado por la DGRV. "Gestión del Riesgo Legal en Entidades Financieras", "Gestión de Riesgos y Control Interno en la actividad de la Auditoría Interna." Taller Técnico Legal, Procedimiento Administrativo y sancionador en el sistema financiero y Contratos electrónicos.		
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.- 174.400,00 Sueldo promedio Bs.- 62.144,35	%	2.81
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)	En 2021 se realizó el incremento salarial del 2% al Salario Mínimo, de acuerdo al decreto supremo 4501. Detalle Cuadro 2B.	%	2

3B		Relación entre el salario mínimo de la Entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo CACSA R.L. Salario mínimo nacional	2.406,09 Bs. 2.164,00 Bs.	%	1.11
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		Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios		Números Enteros	110
			Edad máxima			65
			Edad mínima			26
			Nº Total Mujeres			51
			Nº Total Varones			59
			Primera madurez (20 – 29)			10
			Jóvenes adultos (30 – 44)			72
			Adultez media (45 - 59)			23
			Adultez posterior (60 – 74)			5
			Departamento	La Paz		10
				Cochabamba		77
				Santa Cruz		5
				Potosí		11
				Tarija		1
				Oruro		3
				Sucre		1
				Beni		2
			Gerencia	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		1
			Sub Gerencias, Jefaturas auditoria interna, Asesoría Legal.	Nº Mujeres		2
				Nº Varones		5
			Jefes de Agencia, Jefe de captaciones	Nº Mujeres		4
				Nº Varones		7
			Encargado de RRHH, Funcionario UIF, Contador General, Sub contador, Auditor Senior, Tesorero	Nº Mujeres		3
				Nº Varones		2
			Oficial de Captaciones, Oficial de créditos, Oficial de Recuperaciones	Nº Mujeres		20
				Nº Varones		19
			Asesor comercial, Asesor de recuperaciones, Administrador de redes y comunicaciones	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		4

2T			Analistas, auxiliares, asistentes, auditor junior, responsable de archivos	Nº Mujeres		7
				Nº Varones		7
			Cajeros, Secretaria, Call Center, Encargado de Servicio de Rehabilitación Física y RSE I y II, mensajería	Nº Mujeres		14
				Nº Varones		14
		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2021 fueron contratadas 5 personas, 3 varones y 2 mujeres, todos procedentes de la ciudad de Cochabamba, jóvenes adultos cuyas edades están comprendidas entre 30 a 44 años.	TOTAL CONTRATACIONES	%	4.54
				Nº Mujeres		40
				Nº Varones		60
				Jóvenes adultos (30 – 44)		100
				Departamento		100
				Cochabamba		
		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2021, 8 personas dejaron de ser parte del plantel por motivo de renuncia y 2 fallecieron, todos procedentes de la ciudad de Cochabamba, cuyas edades oscilan entre los 25 y 74 años.	TOTAL ROTACIÓN	%	9.09
				Varones		70
				Mujeres		30
				Primera madurez (20 – 29)		20
				Jóvenes adultos (30 – 44)		40
				Adulthood Media (45-59)		30
				Adulthood Posterior (60-74)		10
				Departamento		100
				Cochabamba		
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	En la gestión 2021 la Cooperativa San Antonio cuenta con dos funcionarios con discapacidad, una mujer y un varón, ambos ocupan el cargo de Operador de Call Center de la Entidad.		%	1.82

1C	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado detalle en el cuadro	Gerencia General	43 Hrs.	%	23.89
		Asesoría Legal	15 Hrs.		8.33
		Auditoría Inerna	9 Hrs.		5.00
		Sub Gerencia Comercial	8 Hrs.		4.44
		Sub Gerencia de Operaciones y PR	32 Hrs.		17.78
		Sub Gerencia de Riesgos	58 Hrs.		32.22
		Todo el Personal	15 Hrs.		8.33
		Total Horas Anual	Números Enteros		180
2C	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Cooperativa San Antonio programó y desarrolló en la gestión 2021 las siguientes capacitaciones: ➤ Taller online IUE 2020 ajustes tributarios & cierre tributario/Covid-20 ➤ Seminario de Indemnización ➤ Taller online ITC siat Información Tributaria complementaria ➤ Curso de Gestión Integral de Riesgo ➤ Curso Gestión de Comités Mixtos ISO 45001 y programas de seguridad y salud en el trabajo PSST ➤ Curso de Gestión del Riesgo Legal ➤ Cursos, consultoría Pruebas de Tensión de Riesgo de Crédito ➤ Curso Taller Procedimiento Administrativo Sancionador en el Sistema Financiero ➤ Capacitación NET BANK ➤ Taller Virtual Int. Normalización Organizacional ➤ Curso de Modelos predictivos y de análisis aplicados al mercado financiero ➤ Curso Lenguaje de señas ➤ Prevención de LGI/FT/ y/o DP ➤ Curso de Gestión de Riesgos ➤ Inteligencia Emocional en la gestión de RRHH ➤ Atención con calidad y Calidez sin Discriminación		Nº	16 capacitaciones
3C	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	En la gestión 2021, se realizó la evaluación de desempeño correspondiente a la gestión 2020.		Números enteros y/o porcentajes	100%

1D	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Consejo de Administración:	Nº Varones	Números enteros y/o porcentajes %	5
			Nº Mujeres		3
			Mayores de 30 años		8
			Menores de 30 años		0
		Consejo de Vigilancia:	Nº Varones		0
			Nº Mujer		4
			Menores de 30 años		0
			Mayores de 30 años		4
		Gobierno Corporativo:	Nº Varones		1
			Nº Mujeres		3
			Menores de 30 años		0
			Mayores de 30 años		4
		Funcionarios:	Nº Varones		59
			Nº Mujeres		51
			Menores de 30 años		16
			Mayores de 30 años		94

2D		Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional (De 110 funcionarios se pudo realizar la comparación de 100 funcionarios. Los restantes 10 corresponden a 1 Lic. en Ingeniería financiera de sexo femenino, 3 economistas mujeres, 1 Lic. En Informática varón, 2 choferes varones, 1 bachiller varón, 1 secretaria ejecutiva de sexo femenino y 1 funcionaria con estudios de nivel primario, con lo que se da cuenta de 110 funcionarios)	La planta de funcionarios está conformada por:			Varón	Mujer	%	Comparativo
			Profesión/Nivel Educativo	Varones	Mujeres	Sal. Mín.Varón	Sal. Mín.Mujer		
			Contador Público::	6	11	3.208,12	3.208,12		1,00
			Adm. de Empresas:	3	3	3.208,12	3.208,12		1,00
			Ingenieros	1	3	4.107,37	2.743,00		1,50
			Lic. En Ing. Comercial	3	1	3.208,12	3.742,81		0,86
			Lic. En Ing. Financiera	0	1	0	3.218,12		No aplica
			Abogado	1	3	5.040,00	5.041,86		1,00
			Lic. En Ciencias Jurídicas y Políticas	2	1	5.040,00	10.545,24		0,48
			Economistas	0	3	0	3.208,12		No aplica
			Lic. En Informática	1	0	10.742,36	0		No aplica
			Lic. En Auditoría	4	1	8.731,21	10.742,36		0,81
			Técnicos	9	6	3.208,12	3.208,12		1,00
			Egresados:	17	12	2.406,09	2.406,09		1,00
			Estudiantes:	8	3	2.743,00	3.742,81		0,73
			Bachiller	1	0	5.041,86	0		No aplica
			Chofer	2	0	3.208,12	0		No aplica
			Secretaria Ejecutiva	0	1	0	6.496,46		No aplica
			Lic. Fisioterapia y Kinesiología	1	1	3.742,81	3.208,12		1,17
			Estudios nivel primario	0	1	0	2.743,00		No aplica

1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	FIN CULTURAL		Bs.	828.40
			Capacitación y aplicación de actividades referentes al cuidado del Medio Ambiente y sus componentes.			828.40
			FIN SOCIAL			1.540.567.57
			Campaña médica por el día mundial de la diabetes.			1.005,00
			Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología.			21.944,00
			Pruebas de diagnóstico privado para personal dependiente			29.370,00
			Apoyo social a socios que solicitaron ayuda para temas de salud			4.487.40
			Dotación de complementos y vitaminas para funcionarios			7.830,00
			Bono de sepelio (Información pendiente)			1.458.857,39
			Distribución de Alcohol			15.968,35
Distribución de Barbijos		1105.43				
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	● Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE ● Política de Comunicaciones ● Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés ● Código de Ética, Código de Conducta ● Reglamento interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores ● Política de Gestión y Administración de Recursos Humanos			
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	Crédito de Vivienda		%	2
			Microcrédito			17
			Consumo			16
1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio	La Política de Responsabilidad Social Empresarial de CACSA R.L. considera los aspectos sociales, económicos y ambientales.			

2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	● Microcrédito: Crédito destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización, servicio u otras. Las características de este tipo de producto coadyuvan con el beneficio social para la creación de una línea de negocio. ● Crédito agropecuario: Crédito otorgado al sector productivo agropecuario, siendo este un sector de alto movimiento económico, por tanto, este tipo de crédito contribuye con la mantención y desarrollo de la línea de negocio. ● Crédito al sector productivo: Créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME exclusivo para desarrollo de una línea de negocio y que además fue creado en respuesta a cada destino de crédito expuesto en el (CAEDEC) ● Crédito para capital de operaciones: Crédito destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago de insumos, materia prima, mano de obra, etc. Contribuyendo así con el desarrollo de negocios si así lo requiriese el solicitante. ● Crédito para capital de inversión: Crédito destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago por concepto de maquinaria y equipo u otros bienes similares, acciones que permitirán mejorar la capacidad productiva del solicitante de crédito contribuyendo de este modo a la mejora de su línea de negocio.
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 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 de Créditos, documento formal creado con el propósito de establecer los lineamientos y procedimientos a seguir en la oferta de servicios y productos, promoviendo el desarrollo económico y social de los clientes financieros de la Cooperativa. La Entidad cuenta con una Política Para Aprobar Instrumentos o Nuevos Productos Financieros cuyo propósito es identificar nuevos mercados financieros que le permita a la Cooperativa, desarrollar e incorporar nuevos productos y servicios, en función de las tendencias y necesidades financieras del mercado.

4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Cliente en general: Para la Cooperativa, entre sus objetivos principales, esta transmitir conocimientos con impactos positivos, con la visión de mejorar la cultura financiera de los consumidores, clientes y asociados, buscando enseñar sobre los servicios de intermediación financiera. Debido a la pandemia, los cursos presenciales fueron realizados de forma virtual. El Programa de Educación Financiera ejecutado en 2021 cubrió los siguientes temas: TEMA 1: Servicios de Intermediación Financiera y Servicios Financieros Complementarios. TEMA 2: Consumidor Financiero TEMA 3: Sistema financiero, ASFI y Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia TEMA 4: Inclusión de Personas con Discapacidad TEMA 5: Organizaciones Productivas Rurales. TEMA 6: Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes. Los mencionados temas también fueron difundidos a través de: Circuito cerrado, página web y Facebook para el público en general. Adicionalmente, se distribuyó material impreso sobre los temas 1,2,3 y 6. A través Radio “La Tremenda”, la Cooperativa difundió un jingle educativo sobre el tema 2. Adultos de la tercera edad: El Programa de Educación financiera, tiene un alcance a nuestros adultos de la tercera edad, esto debido, a que es abierto al público en general, además que gran parte de nuestros asociados pretenden a este grupo etario. Con el uso de las plataformas digitales, se facilitó el acceso a mayor parte del público. Personas con discapacidad Pensando en este segmento de mercado, el Programa de Educación Financiera 2021 desarrolló el curso: Inclusión de Personas con Discapacidad. Jóvenes: Pensando en la inclusión de los jóvenes, se impartió el programa de Educación Financiera, la Entidad aplicó el uso plataformas digitales, para concientizar sobre la temática financiera, mediante publicaciones y recomendaciones. Las redes sociales jugaron un papel muy importante en la inclusión de jóvenes a nuestro target de educación, ampliando el alcance.
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Para fidelizar al cliente, CACSA R.L. asume su responsabilidad de trabajar arduamente dando cumplimiento a: ● Estándares de Calidad de Servicio ● Compromiso con el Cliente ● Políticas y normativas internas vinculadas con la atención al cliente. ● Capacitaciones a favor de los funcionarios en atención al cliente ● Implementación anual de encuestas de satisfacción al cliente ● Atención cordial y personalizada al cliente

2S		Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	En la gestión 2021, CACSA R.L. realizó una encuesta de satisfacción al cliente a través de la plataforma Google Docs, aplicado a 11 puntos de atención financiera.		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	En la gestión 2021 se registraron 39 reclamos: 37 de ellos en primera instancia y dos en segunda instancia, 30 relacionados a diferimiento de créditos, 3 caja de ahorro, 1 Atención al cliente, créditos 1 y 4 a otros, cada caso tuvo su correspondiente respuesta en los plazos establecidos por la normativa emitida por el Ente Regulador. La Entidad brinda información al Consumidor de Servicios Financieros sobre el Punto de Reclamo a través del circuito cerrado, volantes informativos, página web y cursos de Educación Financiera. El personal de CACSA R.L., recibe anualmente capacitaciones para brindar Atención al Cliente en el marco del respeto, protección de los derechos humanos, sin discriminación, adicionalmente, la Entidad Brinda capacitaciones que promueven el conocimiento y habilidades en el Desarrollo de su trabajo cotidiano.	100 %	39
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	A nivel interno la Cooperativa difunde mensajes de concientización para un consumo más eficiente y responsable a través de las redes sociales y a nivel interno a través de correos internos y mensajes en los fondos de pantallas de los equipos de los funcionarios de la Entidad.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	CACSA, mediante convenio con Bioreciclando, empresa especializada en reciclaje, realizó en 2021 la entrega de papel y cartón para su reciclaje.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	En la gestión 2021 se realizó un curso virtual denominado Medio Ambiente y sus Componentes.	Bs.-	700,00.-
3A		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Crédito para capital de inversión: producto que busca fomentar la cancelación de equipos y nueva maquinaria. Crediverde: Destinado a impulsar inversiones en eficiencia energética, energías renovables y medidas de protección medio ambiental.		
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 2021	Bs.-	0

CUADRO 2B:

	2020	2021
Remuneración total anual individuo mejor pagado.	192.000	174.400
Remuneración total todos empleados menos persona mejor pagada	67.506,40	61.135,35
Cantidad de funcionarios	118	110