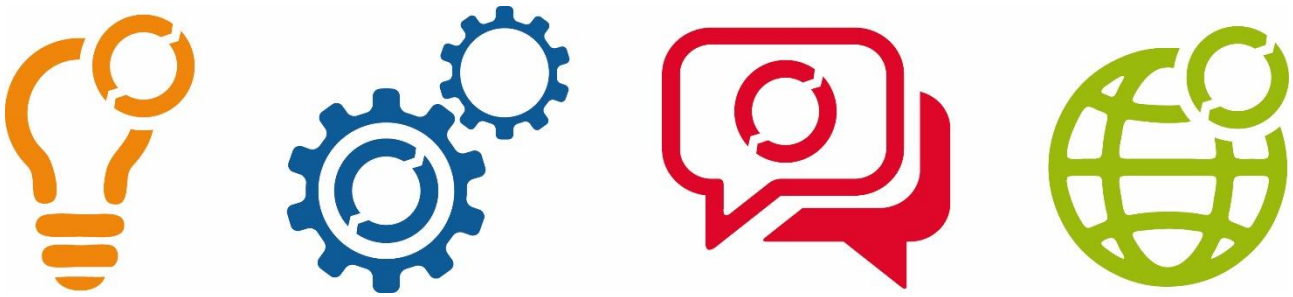


CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL / SOSTENIBILIDAD

ENTIDAD FINANCIERA:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda.

ELABORADO POR:

Cámara de Exportadores de Cochabamba – CADEXCO.

AÑO DE REFERENCIA: 2015

1. RESUMEN EJECUTIVO

En este informe se presenta los resultados de la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, ejecutado por la Cámara de Exportadores de Cochabamba – CADEXCO, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda., en el mes de febrero de 2016, en el que se demuestra la labor realizada referente a la gestión 2015.

En este informe también se encuentra el **Anexo II – Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Para Entidades Financieras**, que son requeridas mediante **Circular ASFI/365/2015** – **"Modificaciones al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera"**, emitida por la **Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI**, para la Calificación de Desempeño de RSE. Adjunto a este informe se encuentra el **"Informe de Responsabilidad Social / Sustentabilidad"**, que incluye una serie de ideas para generar programas de RSE Sostenibles en el tiempo y algunos pequeños hallazgos identificados durante la Calificación al interior de la entidad financiera con sus respectivas Recomendaciones de mejora de RSE propuestas por CADEXCO.

2. DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda.	**Teléfono:**	4556353
Dirección:	Calle Tarata Nº 352. Zona Mercado San Antonio	**Fax:**	4258023
Página Web:	www.cacsa.com.bo	**Número de funcionarios:**	88
Gerente General:	Robinson Salas Molina	rsalas@cacsa.com.bo	
Responsable de RSE:	Jimena Quinteros Pereira	jquinteros@cacsa.com.bo	
Equipo Evaluador:	Marilia Camacho Rojas Jose Diaz Leiva	rse@cadexco.bo pml@cadexco.bo	

Claribel Aparicio Ferreira, MBA
Gerente General
CADEXCO

3. CALIFICACION DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – RSE

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda., para dar cumplimiento con el **Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, para Entidades de Intermediación Financiera – EIF,** elaborada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, trabajo con los siguientes criterios para la aplicación:

- Participación de la Alta Dirección
- Facilitador externo (CADEXCO) en reuniones de relevamiento de datos y talleres de Introducción y Sensibilización de RSE
- Diversidad de niveles jerárquicos
- Distintas áreas involucradas
- Reuniones en grupos

Como resultado de un trabajo arduo entre la Entidad Financiera y la Unidad RSE – CADEXCO, se obtuvo como resultado la siguiente Calificación de Desempeño de RSE:

3.1. Desempeño General

Fuente: Plataforma de Indicadores Ethos-Coborse de RSE 2015
Elaboración: CADEXCO

El equipo de CADEXCO realizó la Evaluación en la oficina central de la Entidad Financiera, ubicada en la calle Tarata Nº 352. Zona Mercado San Antonio de la Provincia Cercado en el Departamento de Cochabamba, a través de un proceso de autoevaluación desarrollado en reuniones de grupo, donde se realiza un análisis en profundidad, contando con la participación de gerencia general, personal administrativo y operativo, abordando cuatro Dimensiones:

- Dimensión **"Visión y Estrategia"**
- Dimensión **"Gobierno Corporativo y Gestión"**
- Dimensión **"Social"**
- Dimensión **"Ambiental"**

Los **Indicadores ETHOS–Para Negocios Sostenibles y Responsables**[1], es una herramienta que tiene como foco evaluar cuánto de sustentabilidad y de responsabilidad social han sido incorporadas en los negocios, auxiliando a definir estrategias, políticas y procesos, para una adecuada gestión. Aunque incorpora la medición del Desempeño en Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

[1] **¿QUÉ ES UN NEGOCIO SUSTENTABLE Y RESPONSABLE?**
Es la actividad económica orientada a la generación de valor económico-financiero, ético, social y ambiental, cuyos resultados son compartidos con los públicos afectados. Su producción y comercialización, está organizada de modo de reducir continuamente el consumo de bienes naturales y de servicios eco-sistémicos, a procurar la competitividad y continuidad de la propia actividad y a promover y mantener el desarrollo sustentable de la sociedad.

DIMENSIÓN

VISIÓN Y ESTRATEGIA

DIMENSIÓN VISIÓN Y ESTRATEGIA

TEMA: VISIÓN Y ESTRATEGIA

La visión y la estrategia de una entidad financiera constituyen las bases para la definición de sus acciones, motivo por el cual deben ser claramente validadas por la organización.

Por el reconocimiento de su importancia, se recomienda que ambas – visión y estrategia de la entidad financiera - incorporen atributos de sustentabilidad, que estén presentes tanto en los productos como en los servicios que la entidad financiera ofrece como su modus operandi, o sea, la forma como organiza y establece sus operaciones.

SUBTEMA: "VISION Y ESTRATEGIA"	
CALIFICACION:	**"4.8"**
ETAPA DEFINIDA:	**"3" – "POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION"**
ETAPA 1 → ETAPA 2 → ETAPA 3 → ETAPA 4 → ETAPA 5	

Objetivo del Subtema: Cada vez más las organizaciones buscan atender a las necesidades de sus clientes. Entender las nuevas necesidades de la sociedad y transformarlas en estrategia para la entidad financiera puede ser un camino a recorrer para ofrecer productos sustentables e inclusivos.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera, posee e implementa políticas, procedimientos y sistemas de gestión; en primer lugar, al integrar la RSE/ Sustentabilidad en sus procesos decisorios tomándolos como elemento esencial de su estrategia; en segundo lugar al identificar los riesgos relacionados con los impactos socioambientales de corto y mediano plazo; en tercer lugar, al implementar procedimientos de gestión de esos riesgos y monitorearlos periódicamente; en cuarto lugar, al identificar las oportunidades relacionadas con esos impactos de corto, mediano y largo plazo; y, en quinto y último lugar, al implementar procedimientos de gestión de las oportunidades

relacionadas a sus impactos socioambientales de corto, medio y largo plazo, y los monitorea periódicamente.

- La entidad financiera, está atenta a las tendencias relacionadas a la sustentabilidad que pueden redefinir su mercado o modelo de negocios y entiende RSE/ sustentabilidad como factores condicionantes para su crecimiento económico. Además de esto, cuantifica la reducción de costos obtenida por medio de iniciativas de mitigación de los impactos negativos de productos y servicios; desarrollando acuerdos con proveedores, buscando la mejora de sus procesos de gestión; y participando de la disposición final de productos post-consumo.

Cuestiones Cuantitativas:

Para la ponderación de la Dimensión Visión y Estrategia, se recabo la información que se encuentra disponible en el área administrativa, este también es auditado y es publicado anualmente en la Memoria Institucional de la entidad financiera.

	CUESTIONES CUANTITATIVAS	Unid.	2014	2015
Q2.1	Ingresos (ventas directas más ingresos provenientes de inversiones financieras y venta de activos)	Bs. mil	30,482	30,822
Q2.2	Costos operacionales (pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, royalties y gastos de gestión)	Bs. mil	5,577	6,077
Q2.4	Salarios y beneficios a los empleados (total de la nómina de pagos a empleados, actuales y compromisos a futuro devengados)	Bs. mil	5,325.37	5,757.43
Q2.6	Pagos al gobierno (impuestos brutos)	Bs. mil	1,160	1205
Q2.9	Inversiones en la comunidad (contribuciones voluntarias e inversiones en fondos de la comunidad como un todo – incluye donaciones)	Bs. mil	15.00	27.57

DIMENSIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN

DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN

TEMA: GOBIERNO CORPORATIVO

Son temas que orientan a la entidad financiera a estructurar su gestión alineada a RSE / sustentabilidad que comprende desde su propósito e implementación de políticas hasta su integración con los procesos de gestión de la entidad financiera.

SUBTEMA: GOBIERNO CORPORATIVO Y CONDUCTA	
CALIFICACION:	**"6.9"**
ETAPA DEFINIDA:	**"4" – "EFICIENCIA"**
ETAPA 1 → ETAPA 2 → ETAPA 3 → ETAPA 4 → ETAPA 5	

Objetivo del Subtema: El estilo de gobierno y la conducta, son las principales guías hacia un norte de la organización, pues son los responsables de dirigir la atención de todos y de cada uno - empleados, proveedores, clientes, accionistas y otras partes interesadas – a los objetivos comunes de la entidad financiera y su responsabilidad con la sociedad.

Situación actual de Entidad Financiera;

- El código de conducta de la entidad financiera, es revisado y actualizado periódicamente y alcanza a la cadena de suministro de la entidad financiera. En el caso de incumplimiento por parte de los proveedores, la entidad financiera, aplica sanciones o penalidades formales.
- La entidad financiera, publica reportes financieros auditados, garantiza en un 100% el derecho de tag along (igualdad de trato) de los accionistas y la presencia, en la composición en el Consejo de Administración de miembros independientes corresponde a lo estipulado por reglamentación. Evalúa periódicamente sus procesos de gobierno y adopta prácticas formales de relacionamiento con asociados,

intentando influenciarlos en el sentido de que su gestión se encamine en la perspectiva del desarrollo sustentable.

- La entidad financiera, implementa políticas alineadas a esos compromisos, además de realizar un acompañamiento formal de las iniciativas voluntarias de las que participa.
- La empresa, en el proceso de toma de decisión se orienta por los resultados del diálogo y la participación que incentivó entre sus partes interesadas y procura disminuir riesgos e identificar oportunidades de innovación y desarrollo.

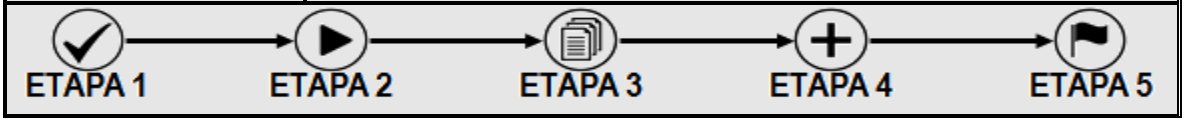
Cuestiones Cuantitativas:

Los datos identificados demuestran la conformación total de Concejo de Administracion y el Concejo de Vigilancia, y la independencia que la que desempeñan sus funciones.

	CUESTIONES CUANTITATIVAS	Unid.	2014	2015
Q5.1	Número de Miembros del Consejo de Administración	Unidad	10	10
Q5.2	Porcentaje de consejeros independientes en el Consejo de Administración	%	100	100

SUBTEMA: RENDICIÓN DE CUENTAS

CALIFICACION:	**"7.1"**
ETAPA DEFINIDA:	**"4" – "EFICIENCIA"**



Objetivo del Subtema: Se trata de uno de los principios fundamentales de la RSE/sustentabilidad (accountability), por medio del cual la entidad financiera informa y se responsabiliza de los impactos negativos que produce, sean de naturaleza económica, social ambiental o de naturaleza ética.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera posee una o más áreas responsables por el análisis de los resultados financieros que divulga y utiliza otras métricas de resultados (lucro económico) para orientar la toma de decisiones.
- La entidad financiera, utiliza sus comunicaciones para promover cambios de comportamiento. Además de eso, influencia a su cadena de valor sobre la importancia de la comunicación responsable.

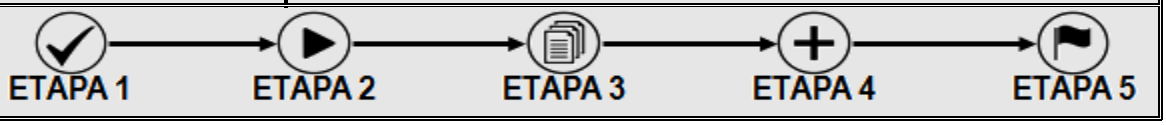
TEMA: PRÁCTICAS DE OPERACIÓN Y GESTIÓN

La sociedad civil acompaña cada vez más de cerca las prácticas relacionadas con la operación y la gestión de las entidades financieras en sus ámbitos y áreas de influencia. Tal actitud por parte de la sociedad civil - constituida por organizaciones

no gubernamentales, entidades e instituciones – expresa el sentimiento de corresponsabilidad de este segmento de la sociedad posee en relación a estos procesos.

SUBTEMA: PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

CALIFICACION:	**"8.8"**
ETAPA DEFINIDA:	**"5" – "PROTAGONISMO"**



Objetivo del Subtema: La corrupción consiste en abuso de poder. Se trata, por lo tanto, de una forma inadecuada del ejercicio del poder, que busca intereses ilegítimos. Ese tipo de procedimiento mina la eficacia y la reputación de la organización, ya que consiste en un ataque a su integridad. La corrupción puede configurar también una violación a los derechos humanos y la erosión y deterioro de los procesos políticos, despojándolos, así, de las condiciones necesarias para el cumplimiento de su función.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera conoce las áreas internas más susceptibles de prácticas de corrupción y soborno y capacita regularmente a sus empleados sobre posibles dilemas éticos. Además de eso, realiza auditorias periódicas en áreas críticas y posee canales de denuncia anónimos y procedimientos formales para investigar su procedencia y orientar ante su ocurrencia.
- La entidad financiera, posee políticas que expresan claramente su posicionamiento acerca de las prácticas anticorrupción y capacita a sus empleados en integridad y combate a la corrupción. Además de eso, realiza acompañamiento periódico de las áreas a donde juzga puede existir mayor riesgo para la incidencia de este tipo de práctica.

Cuestiones Cuantitativas:

Para las prácticas de Anticorrupción, se verifica el cumplimiento con indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, más específicamente con indicadores:

	Indicadores GRI relacionados: G4-HR3; G4-SO3; G4-SO4; G4-SO5	Unid.	2014	2015
Q12.1	Número total de operaciones que fueron sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados a la corrupción	Unidad	3	3
Q12.2	Porcentaje de las unidades de negocio/áreas que fueron sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción	%	3	3
Q12.3	Número total de miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por región	Unidad	10	10
Q12.4	Porcentaje total de miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por región	%	100	100
Q12.5	Número total de empleados que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por cargo y región	Unidad	88	88
Q12.6	Porcentaje de empleados que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por cargo y región	%	100	100

Q12.7	Número total de asociados en el negocio que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por tipo de socio y por región	Unidad	300	300
Q12.8	Porcentaje de asociados en el negocio que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por tipo de socio y por región	%	40	40
Q12.9	Número total de miembros del gobierno corporativos que recibieron entrenamiento anticorrupción, por región	Unidad	10	10
Q12.10	Porcentaje de miembros del gobierno corporativo que recibieron entrenamiento anticorrupción, por región	%	100	100
Q12.11	Número total de empleados que recibieron entrenamiento anticorrupción, por cargo y región	Unidad	88	88
Q12.12	Porcentaje de empleados que recibieron entrenamiento anticorrupción	%	100	100
Q12.13	Número de empleados sancionados por corrupción	Unidad	0	0
Q12.14	Número total de incidentes de corrupción confirmados	Unidad	0	0
Q12.15	Número total de incidentes confirmados en los cuales se ha despedido o sancionado a empleados	Unidad	0	0
Q12.16	Número total de incidentes confirmados en los cuales se dieron de baja o no se renovó contratos con asociados debido a violaciones relacionadas con corrupción	Unidad	0	0
Q12.17	Número de contratos con asociados que no se renovaron debido a violaciones relacionadas con corrupción	Unidad	0	0

SUBTEMA: SISTEMAS DE GESTION

CALIFICACION:	**"6.5"**
ETAPA DEFINIDA:	**"4" – "EFICIENCIA"**

Objetivo del Subtema: Los sistemas de gestión apoyan a las entidades financieras en lo que se refiere a la administración y al control de las actividades que realizan día a día.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera estimula y concientiza a sus proveedores, respecto a la adopción de criterios y normas socioambientales, dando a conocer sus Políticas Socialmente Responsables con todos grupos de interés.
- La entidad financiera, cuenta con directrices y políticas que orientan el mapeo de los impactos económicos, sociales y ambientales que su operación una vez que estas acciones tengan un lapso determinado de ejecución serán monitoreados periódicamente por medio de indicadores que influencian el planeamiento estratégico y la toma de decisiones.

- La entidad financiera, incluye en su sistema de gestión temas de RSE/Sustentabilidad, que son supervisados por la alta administración, y puestos en consideración como futuras acciones de las acciones a desarrollarse en la entidad financiera.

DIMENSIÓN

SOCIAL

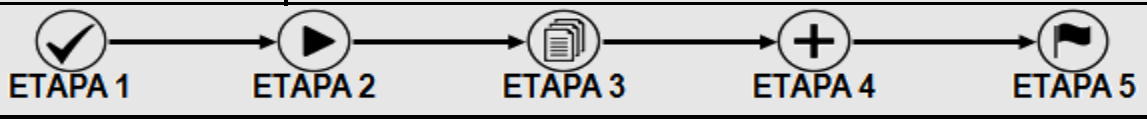
DIMENSIÓN SOCIAL

TEMA: DERECHOS HUMANOS

En los últimos años, se ha tomado conocimiento que las empresas además de los gobiernos, son responsables de la garantía y el respeto de los Derechos Humanos. Ese respeto, que no se limita al cumplimiento legal, se aplica a todas las relaciones de la empresa. En este sentido, se torna fundamental que la entidad financiera establezca políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos y prevengan cualquier violación de los mismos.

SUBTEMA: SITUACIONES DE RIESCO PARA LOS DERECHOS HUMANOS

CALIFICACION:	**"5.6"**
ETAPA DEFINIDA:	**"3" – "POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION"**



Objetivo del Subtema: A los fines de superar los riesgos de violación de los Derechos Humanos, la primera medida a adoptar es contar con una comprensión exacta en la operación de la empresa, así como su actual ocurrencia, a partir de allí adoptar acciones objetivas para prevenirlos y/o mitigarlos.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera, implementa políticas de derechos humanos para acompañar y orientar al público interno y demás partes interesadas, además de orientar a la estrategia de la entidad financiera. También, adopta procedimientos formales para atender y ofrecer soluciones para las quejas y denuncias.

- La entidad financiera, identifica, previene y trata los impactos negativos reales o potenciales en los derechos humanos, resultantes de sus actividades o de las actividades de las organizaciones de su esfera de influencia.

Cuestiones Cuantitativas:

Los datos identificados se encuentran en base a Indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, los enunciados son:

	Indicadores GRI relacionados: G4-HR1; G4-HR2; G4-HR3; G4-HR7; G4-HR8; G4-HR9; G4-HR12	Unid.	2014	2015
Q20.3	Total de horas de entrenamiento en políticas y procedimientos que se relacionan a aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la entidad financiera	Unidad	0	2
Q20.4	Número total de casos de discriminación	Unidad	0	0
Q20.5	Número total de acciones correctivas en casos de discriminación	Unidad	0	0
Q20.6	Porcentaje de empleados de seguridad entrenados en políticas y procedimientos de derechos humanos de la entidad financiera	%	0	100
Q20.9	Número total de operaciones o áreas sometidas a análisis y evaluación de impacto sobre los derechos humanos	Unidad	0	12
Q20.10	Porcentaje de operaciones o áreas sometidas a análisis y evaluación de impacto sobre los derechos humanos	%	0	100

SUBTEMA: PROMOCION DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD

CALIFICACION:	**"6.0"**
ETAPA DEFINIDA:	**"3" – "POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTION"**

Objetivo del Subtema: A los fines de lograr condiciones legítimas y fundamentales para todos los trabajadores, la empresa debe, en primer lugar, adoptar acciones afirmativas, entre otras no permitir cualquier tipo de discriminación en la selección de personal, el acceso al entrenamiento, la remuneración, la evaluación y promoción de sus empleados. Se debe ofrecer igualdad de oportunidades a todas las personas, independientemente de su sexo, raza, edad, origen, orientación sexual/identidad de género, religión, condición física, condiciones de salud, etc.

Situación actual de Entidad Financiera;

- En los procesos y herramientas de gestión de las personas, la entidad financiera, cuenta con criterios para monitorear la diversidad de su personal y las posibles desigualdades en relación a los segmentos en desventaja (mujeres, inmigrantes, personas de diverso origen étnico, personas con capacidades diferentes, entre otros). También, cuenta con metas para reducir las diferencias de proporción entre cargos

gerenciales o ejecutivos ocupados por mujeres y por hombres. La entidad financiera, instituye en sus códigos y valores el respeto a la diversidad y adopta políticas y procedimientos alineados a ese tema. Por medio de sus canales de denuncia, promueve una evaluación interna sobre situaciones que ponen en riesgo la promoción de la diversidad.

Cuestiones Cuantitativos:

Para el Indicador de la Promoción de la Diversidad y la Igualdad al interior de la entidad financiera:

	PROMOCION DE LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD	Unid.	2014	2015
Q23.3	Hasta 30 años	%	23	23
Q23.4	Entre 30 -50 años	%	54	54
Q23.5	Encima de 50 años	%	13	13
Q23.6	Encima de 45 años	%	13	13
Q23.7	Personas con capacidades diferentes	%	2	2

	Proporción del salario base y remuneración entre mujeres y hombres, por categoría funcional, por unidades operacionales significativas:	Unid.	2014	2015
Q23.8	Salario base de mujeres y hombres	%	0	0
Q23.9	Directores	%	6	6
Q23.10	Gerencias	%	3.20	3.20
Q23.11	Administrativos	%	41.28	41.28
Q23.12	Producción	%	50.32	50.32
Q23.13	Pasantes	%	0	0.15
Q23.14	Aprendices	%	0	0
Q23.15	Temporarios	%	0	0
Q23.16	Número total de casos de discriminación registrados en el período	Unidad	0	0
Q23.17	Número total de empleadas con licencia con maternidad	Unidad	2	3
Q23.18	Número total de empleadas que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por maternidad	Unidad	2	2
Q23.19	Número total de empleadas que retornaron de la licencia por maternidad que continúan con sus empleos a doce meses de su retorno	Unidad	2	2
Q23.20	Tasa de retención de empleados que tomaron licencia por maternidad	Unidad	2	2

TEMA: PRÁCTICAS LABORALES

La generación de empleo e igualmente, el pago de salarios y otras remuneraciones relacionadas con su ejecución son contribuciones económicas y sociales muy importantes de toda organización. El trabajo significativo y productivo constituye el elemento esencial para el desarrollo humano. Su ausencia

constituye la causa primordial de los problemas sociales. No sin razón que las prácticas laborales causan un gran impacto en lo que hace al respeto del estado de derecho y al sentido de justicia presente en una sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la consolidación de la justicia, la estabilidad y la paz social. La importancia del empleo para el desarrollo humano está universalmente aceptada. Como empleadores, las organizaciones contribuyen con uno de los aciertos objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, a saber, la mejora de la calidad de vida mediante el empleo pleno, seguro y de trabajo digno.

SUBTEMA: RELACIONES LABORALES

CALIFICACION:	**"3.6"**
ETAPA DEFINIDA:	**"2" – "INICIATIVAS Y PRACTICAS"**

Objetivo del Subtema: Las relaciones laborales están vinculadas a las personas, principalmente al respeto de los empleados (propios, de terceros, temporarios o a tiempo parcial), y a la legislación que los beneficia.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera, monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de empleados tercerizados, exigiendo que sean realizados todos los ajustes que garantizan el correcto cumplimiento de la legislación.
- Si bien en la entidad financiera no se cuenta con un sindicato, la alta dirección, es flexible para la coordinación de reuniones entre funcionarios, tanto para reuniones, y organizarse para eventos que crean necesarios entre los funcionarios.

Cuestiones Cuantitativos:

Para el Subtema de Relaciones Laborales se relaciona con el Indicador del Global Reporting Initiative – GRI; "G4-10"

RELACIÓN CON LOS TRABAJADORES (EFECTIVOS, TERCIARIZADOS, TEMPORALES O A TIEMPO PARCIAL)

	Número total de empleados efectivos:	Unid.	2014	2015
Q24.1	Mujeres	Unidad	40	40
Q24.2	Hombres	Unidad	50	48

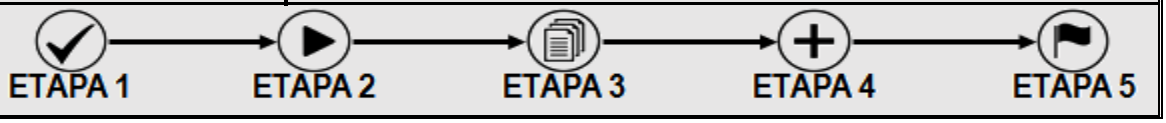
	Número total de tercerizados o temporarios de la entidad financiera:	Unid.	2014	2015
Q24.3	Mujeres	Unidad	11	11
Q24.4	Hombres	Unidad	15	17

	Número total de funcionarios:	Unid.	2014	2015
Q24.5	Mujeres	Unidad	40	40

Q24.6	Hombres	Unidad	50	48
Q24.7	Número total de reclamos sobre prácticas laborales presentadas, dirigidas y resueltas por medio de mecanismos formales de reclamo	Unidad	0	0

SUBTEMA: DESARROLLO HUMANO, BENEFICIOS Y ENTRENAMIENTO

CALIFICACION:	"6.6"
ETAPA DEFINIDA:	"4" – "EFICIENCIA"



Objetivo del Subtema: La preocupación con el futuro de los empleados no re cae solamente sobre ellos. La empresa por su parte, debe tener significativa participación en los momentos de vida profesional, ofreciendo a sus empleados capacitación con vista a su desarrollo, no solamente en el momento en que colaboran con ella.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera, toma en cuenta el salario mínimo legal establecido por el gobierno, como referencia, para establecer su salario mínimo, entre los funcionarios de la entidad financiera, y que actualmente es mucho mayor al establecido por el gobierno.
- La entidad financiera, evalúa el desempeño de los empleados de manera sistemática, por lo menos una vez al año, y estos son considerados para el plan estratégico de la entidad financiera de la siguiente gestión.
- La entidad financiera, ofrece incentivos a los empleados para que adquieran más conocimientos, aumentando, así, su potencial de empleabilidad independientemente de la aplicación que puedan dar a ese conocimiento en su función actual. Además de eso, estimula a la cadena de abastecimiento para que ofrezca entrenamientos e incentivos.

Cuestiones Cuantitativos:

Para el Subtema de Remuneración y Beneficios se relaciona con el Indicador del Global Reporting Initiative – GRI; "G4-10"

REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS

	Indicador GRI relacionado: G4-EC5	Unid.	2014	2015
Q26.1	Proporción del pasivo laboral en relación al total de remuneraciones	%	5.19	5.19
Q26.2	Variación proporcional entre el menor y el mayor salario total	%	20	20
Q26.3	Variación salarial - mujeres	%	30	30
Q26.4	Variación salarial - hombres	%	20	20

Cuestiones Cuantitativos:

Para el Subtema de Compromiso con el Desarrollo Profesional se relaciona con el Indicador del Global Reporting Initiative – GRI; "G4-LA9; G4-LA10"

COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL

	Indicadores GRI relacionados: G4-LA9; G4-LA10	Unid.	2014	2015
Q27.1	Media de horas de entrenamiento por empleado	Horas	44	62
Q27.2	Media de horas de entrenamiento por empleadas (mujeres)	Horas	22	28
Q27.3	Media de horas de entrenamiento por empleados (hombres)	Horas	22	34

	Media de horas de entrenamiento por empleados por categoría:	Unid.	2014	2015
Q27.4	Aprendices	Horas	0	0
Q27.5	Directorio	Horas	10	12
Q27.6	Pasantes	Horas	0	0
Q27.7	Gerencia	Horas	30	62
Q27.8	Producción	Horas	4	34
Q27.9	Practicantes	Horas	0	0
Q27.10	Porcentaje de empleados que recibieron entrenamientos regulares en el período	%	100	100
Q27.11	Porcentaje de empleados que recibieron análisis de desarrollo de carrera en el periodo	%	0	100

SUBTEMA: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA.

CALIFICACION:	**"5.5"**
ETAPA DEFINIDA:	**"3" – "POLÍTICAS, PROCEDIMIENTOS Y SISTEMAS DE GESTIÓN"**

Objetivo del Subtema: La preocupación por la salud, la seguridad y la calidad de vida es un tema presente y creciente en las empresas que buscan el bienestar de sus empleados y de sus familiares.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera, cumple rigurosamente sus obligaciones legales que se mencionan en la Ley General del Trabajo – LGT, tanto en infraestructura y asi también en logística necesaria para este fin.
- La entidad financiera, desarrolla campañas de concientización de los empleados y posee un compromiso formal de considerar los temas de salud y seguridad como prioritarios.

- La entidad financiera, a través de su Comité de Seguridad Ocupacional, adopta indicaciones de seguimiento, La entidad financiera, adopta procedimientos formales de certificación y de acompañamiento de indicadores clave de desempeño (KPIs) y metas, incluyendo programas de entrenamiento.

TEMA: CUESTIONES RELATIVAS AL CONSUMIDOR

El relacionamiento de las empresas con los consumidores tiende a tornarse, cada vez más, una práctica transparente. Ella se inicia con el proceso de comunicación liderado por la empresa en el contexto de la admisión de un empleado. Ese contacto va, poco a poco, adquiriendo niveles mayores de complejidad, cuando como, por ejemplo, se enfrenta con las implicaciones que devienen de los impactos causados por el consumo de productos o servicios.

SUBTEMA: RESPETO A LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

CALIFICACION:	**"7.7"**
ETAPA DEFINIDA:	**"4" – "EFICIENCIA"**

Objetivo del Subtema: La actitud de los consumidores se ha tornado cada vez más exigente con las empresas, demandando que la relación entre ambos sea proactiva y transparente.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera pone a disposición del consumidor, información detallada sobre sus productos, servicios, y asegura la conformidad de su producto o servicio con las normas y la legislación correspondiente.
- La entidad financiera involucra a todas las áreas, en busca de la mejora continua de la atención y satisfacción de los clientes; mantiene de forma regular; implementa procesos que permiten minimizar el riesgo de ser incluidos en listas de sanciones por defensa del consumidor, confiriendo prioridad al diálogo y participación de las partes interesadas en ese proceso.
- La entidad financiera implementa con sus partes interesadas un sistema de comunicación y diálogo, que son ideales para la mejora los diferentes procesos tanto en los productos y servicios financieros.

SUBTEMA: CONSUMO CONSCIENTE

CALIFICACION:	**"8.0"**
ETAPA DEFINIDA:	**"4" – "EFICIENCIA"**

Objetivo del Subtema: Conscientes de la necesidad de orientar también al consumidor respecto de las implicancias que el alto consumo acarrea, las empresas buscan implementar estrategias que orienten a sus empleados sobre la necesidad de practicar el consumo consciente y sustentable.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera, adopta prácticas y/o directrices de comunicación alineadas a sus valores y principios que contemplan todos los medios materiales de que dispone. Estos, a su vez, deben proveer de información confiable, consistente y verdadera, comparable y verificable, sobre factores ambientales y sociales relacionados a la sustentación, producción y entrega de productos y servicios.
- La entidad financiera promueve acciones educativas para un consumo consciente, mencionando los impactos sociales, ambientales y económicos relacionados a las preferencias del consumidor

TEMA: RELACIÓN CON LA COMUNIDAD Y PARTICIPACIÓN EN SU DESARROLLO

La participación de las organizaciones con las comunidades puede dar lugar a un vínculo positivo recíproco, condición que esta favorable tanto al desarrollo individual de sus miembros como de la comunidad como un todo. En el caso de darse esta última posibilidad, las asociaciones de la comunidad pueden participar en el proceso, lo que contribuiría a la mejora del bien público, y consecuentemente, al fortalecimiento de la sociedad civil. Las consecuencias de la participación de la empresa en la comunidad van aún más allá, a la inducción de políticas públicas y al compromiso con metas de desarrollo de la sociedad en general.

SUBTEMA: GESTIÓN DE IMPACTOS EN LA COMUNIDAD Y DESARROLLO

CALIFICACION:	**“3.8”**
ETAPA DEFINIDA:	**“2” – “INICIATIVAS Y PRACTICAS”**

Objetivo del Subtema: Es en el entorno de la comunidad donde la empresa actúa, dónde se dan los mayores impactos de sus actividades. Esas comunidades, se encuentran cada vez más preparadas para buscar y exigir sus derechos. Por esa razón, es preciso que, al

implementar sus estrategias las empresas entiendan las demandas de esos grupos, porque solo así, podrá apoyarlo.

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera, conoce el impacto generado en la comunidad de su entorno, resultantes de sus actividades y con el tiempo de servicio a la comunidad con sus diferentes servicios y productos, llego a tener buenas relaciones en las comunidades donde desarrolla.
- La entidad financiera, mapea las necesidades de la comunidad del entorno en el que cuenta con operaciones; promueve e incentiva - a partir de las demandas y de los intereses de los empleados – el voluntariado; difunde los proyectos y programas estructurados de voluntariado; estimula continuamente la participación de los empleados ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y diseminando, en sus medios de comunicación, los resultados alcanzados.
- La entidad financiera, da prioridad a los proveedores locales para hacer sus compras, adopta, junto con ellos, acciones con vistas al desarrollo técnico gerencial y respeta las cuestiones ligadas a la estacionalidad y a la capacidad de producción.

Cuestiones Cuantitativos:

Para el Subtema de los Derechos del Consumidor se relaciona con el Indicador del Global Reporting Initiative – GRI; “G4-PR5; G4-PR7; G4-PR8; G4-PR9;”

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD Y GESTIÓN DE LAS ACCIONES SOCIALES

	Indicadores GRI relacionados: G4-EC6; G4-SO1	**Unid.**	**2014**	**2015**
Q35.1	Porcentaje de operaciones que contemplan proyectos y programas sociales.	%	0	60
Q35.2	Porcentaje de altos mandos contratados de la comunidad.	%	0	0
Q35.3	Valor invertido en proyectos sociales.	$ mil	15.00	27.57

DIMENSIÓN

AMBIENTAL

DIMENSIÓN AMBIENTAL

TEMA: MEDIO AMBIENTE

La sociedad enfrenta actualmente muchos desafíos ambientales, entre los cuales se incluyen el agotamiento de los recursos naturales, emisión de contaminantes, cambio climático, destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de los ecosistemas como un todo. Además de eso, otro problema importante que enfrenta la sociedad es el proceso de degradación, que deriva de la ocupación humana rural y urbana, o sea la antropización. A medida que la población mundial crece el consumo aumenta, esos cambios se están convirtiendo en verdaderas y crecientes amenazas a la seguridad humana, la salud y el bienestar de la sociedad. Enfrentar esos problemas que, como se sabe, se interrelacionan en niveles locales, regionales y globales, exige un abordaje comprensivo, sistemático y colectivo.

SUBTEMA: CAMBIOS CLIMÁTICOS	
CALIFICACION:	**"1.5"**
ETAPA DEFINIDA:	**"1" – "CUMPLIMIENTO Y/O TRATAMIENTO INICIAL"**

Objetivo del Subtema: Los impactos del cambio climático ejercen una gran influencia en el desarrollo de las empresas al largo plazo. Por ese motivo, la sociedad cada vez más, necesita adquirir una comprensión exhaustiva de esa problemática

Situación actual de Entidad Financiera;

- Se tiene identificado los materiales que utiliza en todas sus operaciones y desarrolla campañas internas para el de control de las emisiones atmosféricas para cumplir con la legislación.
- En la política ambiente se especifica que la entidad financiera debe tener clausulas y especificaciones ambientales en la adquisición de productos, en especial que no sean dañinos para la salud de los funcionarios y los clientes.

- La entidad financiera, tiene conciencia de los impactos y perjuicios causados por los cambios climáticos, por ejemplo, pérdida de cultivos por exceso de lluvia; y estos indicadores los toma en cuenta para el desarrollo de sus operaciones y la creación de nuevos servicios y productos para el público en general.

SUBTEMA: GESTIÓN Y MONITOREO DE LOS IMPACTOS SOBRE LOS SERVICIOS ECO SISTÉMICOS Y LA BIODIVERSIDAD

CALIFICACION:	**"3.6"**
ETAPA DEFINIDA:	**"2" – "INICIATIVAS Y PRACTICAS"**

Objetivo del Subtema: El tema ambiental está en la agenda de los principales medios de comunicación. Cada vez más es explicita la necesidad de que las empresas monitoreen la utilización de los recursos naturales, con vistas a su reducción

Situación actual de Entidad Financiera;

- La entidad financiera, cuenta con una política de medio ambiente, donde norma cuestiones y aspectos ligados a su negocio e instruye a sus empleados en relación a los impactos ambientales negativos específicos de su actividad. Adopta medidas correctivas para los impactos negativos de su negocio y tiene un alcance a todos los grupos interés.
- La entidad financiera, adopta buenas prácticas de prevención de la contaminación con foco en las 3R's: reducir, reutilizar y reciclar, o prácticas similares. Realiza campañas internas con vistas a capacitar a sus empleados en relación a contaminación y su prevención.
- Sin alterar su patrón tecnológico, la entidad financiera, se aproxima a iniciativas puntuales que buscan la reducción del consumo de materiales y energías, y desarrolla campañas internas para concientizar entre todos los funcionarios y el público en general, el consumo de consiente de productos y servicios, que tienen procedencia de recursos no renovables, en el consumo diario.

Cuestiones Cuantitativas:

Los datos identificados se encuentran en base a Indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, los enunciados son:

USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: MATERIALES

	Indicadores GRI relacionados: G4-EN1; G4-EN2; G4-EN23; G4EN25	**Unid.**	**2014**	**2015**
Q41.1	Peso total de materiales no renovables utilizados	ton	21	21
Q41.2	Peso total de materiales renovables utilizados	ton	7.2	7
Q41.3	Peso total de materiales directos usados	ton	7.2	7.2
Q41.4	Peso total de insumos reciclados	ton	5	5

Q41.5	Peso total de residuos	ton	10	10

Cuestiones Cuantitativas:

Los datos identificados se encuentran en base a Indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, "G4-EN8; G4-EN9; G4-EN10; G4-EN22" los enunciados son:

USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: AGUA

Indicadores GRI relacionados: G4-EN8; G4-EN9; G4-EN10; G4-EN22

	Volumen total de agua consumida según las siguientes fuentes:	Unid.	2014	2015
Q42.5	Abastecimiento municipal de agua	m³	793.58	456.52
Q42.6	Volumen total de agua descartada	m³	793.58	456.52
Q42.7	Volumen total de agua reciclada/ reutilizada por la organización	m³	0.00	0.00

Cuestiones Cuantitativas:

Los datos identificados se encuentran en base a Indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, "G4-EN8; G4-EN9; G4-EN10; G4-EN22" los enunciados son:

USO SUSTENTABLE DE RECURSOS: ENERGÍA

	Indicadores GRI relacionados: G4-EN3; G4-EN6; G4-EN15; G4-EN16; G4-EN17	Unid.	2014	2015
Q43.1	Consumo de energía total	GJ	764.80	1010.02
Q43.2	Consumo de energía	GJ	0.00	0.00
Q43.12	Gasolina	GJ	54.80	64.69
Q43.15	Electricidad	GJ	710.00	945.33

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda.
PERIODO DE LA INFORMACION: GESTION 2015

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	En Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda., la capacidad técnica de dirección en cada uno de sus integrantes de la alta dirección es indispensable para asumir el compromiso de estabilidad cooperativa, es así que cada postulante debe estar capacitado para poder ocupar la dirección de la entidad financiera y no incurrir en faltas que pueden llegar a ser sanciones monetarias. Para dar cumplimiento con estas estrictas normas de la Cooperativa con sus diferentes socios que lleguen a postularse a algunos de los concejos de dirección, se crean diferentes talleres de formación continuas que son plasmadas en el cronograma anual de capacitaciones. También se vienen potenciando las capacidades técnicas del órgano gubernamental de la entidad financiera a través de la Asociación Técnica de Cooperativas – ATC, que en tiempos determinados se vienen desarrollando talleres, cursos y foros de debate, fomentando de esta manera la capacitación continua de Gobierno Corporativo. Todo este esfuerzo se ve reflejado en la dirección corporativa velando siempre por el bienestar y satisfacción de todos los socios que la comprenden. • Gobierno corporativo y gobernabilidad,		

			• Ley de servicios financieros, Ley de Cooperativas, Normativa ASFI. • Educación Financiera • Responsabilidad Social y Empresarial • Nuevas Tecnologías TICs (Tecnología de la Información y Comunicación) • Cooperativismo y roles de responsabilidad de directores y composición de los Consejos, Normas y reglamentos estatutarias • Previsión de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo • Derechos y obligaciones del consumidor financiero y funcionamiento del punto de reclamo.		
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	Toda esta información se encuentra en el área de Contabilidad, para la tabulación y extracto de datos relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial, se centralizan con el Comité de RSE para la toma de decisiones. **Sueldo mayor** Bs.-14,416.17 **Sueldo promedio** Bs.- 5,452.12	%	**2.64**
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)	A toda la planta de funcionarios se aplica el mismo porcentaje de incremento a la remuneración anual, que normalmente dispone el Gobierno Nacional, que en la gestión 2015 fue del 8% **Aumento mayor** 1153.29 Bs. **Aumento menor** 196.48 Bs.	%	**5.8**

3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo CACSA 2,500.00 Bs. Salario mínimo nacional 1,656.00 Bs.		%	**1.5**
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	El total de los proveedores con los que trabaja la Cooperativa son proveedores nacionales.		%	**100**
1T	Trabajo digno	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios		Números Enteros	**88**
			Edad máxima			**69**
			Edad mínima			**23**
			Nº Total Mujeres			**40**
			Nº Total Varones			**48**
			Gerencia	Nº Mujeres		**0**
				Nº Varones		**1**
			Sub Gerencias	Nº Mujeres		**2**
				Nº Varones		**3**
			Jefes de Agencia	Nº Mujeres		**0**
				Nº Varones		**7**
			Sistemas	Nº Mujeres		**1**
				Nº Varones		**3**
			Contabilidad y Activos Fijos	Nº Mujeres		**2**
				Nº Varones		**3**
			Captaciones y Cajas	Nº Mujeres		**20**
				Nº Varones		**10**
			Créditos	Nº Mujeres		**6**
				Nº Varones		**15**

			Legal	Nº Mujeres		2
				Nº Varones		1
			Riesgos	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		1
			Auditoría Interna	Nº Mujeres		3
				Nº Varones		0
			Unidad de RR.HH. – U.I.F. – O.S.I.	Nº Mujeres		2
				Nº Varones		1
			Área Administrativa	Nº Mujeres		2
				Nº Varones		2
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	2013	Nº Mujeres	%	5.68
				Nº Varones		7.95
			2014	Nº Mujeres		5.68
				Nº Varones		1.14
			2015	Nº Mujeres		11.36
				Nº Varones		7.95
		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	La rotación de personal se obtuvo un promedio de rotación por año 2.5% Y donde se tuvo mayor incidencia de rotación fue en edades entre 21-40 años	Mujeres	%	6.82
				Varones		9.09
				Total Anual		15.91
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	Según el Decreto Supremo DS-29608, artículo 4, párrafo I, instruye a instituciones privadas, públicas, organizaciones de carácter social y otras del número total de empleados el 4 por ciento (%) deben ser discapacitados.		%	2.72

			Cooperativa San Antonio, actualmente cuenta con 2 personas con discapacidad entre sus empleados, llegando así aun 2.72 por ciento del total de empleados. Con respecto a la contratación de personas con discapacidad como funcionarios para la Cooperativa, se tiene establecido en las políticas y procedimiento la igual de oportunidades a cualquier persona que solicite su postulación ya que la cooperativa cuenta con ambientes para la movilidad libre tanto para el personal y clientes.			
1C	Capacitación	Promedio de horas capacitación al año desglosado por categoría de empleado.	Todo el Personal C.A.C.S.A.	24 Hrs.	%	42.11
			Créditos	23.5 Hrs.		41.23
			Jefes de Agencia	4.5 Hrs.		7.89
			Captaciones	2 Hrs.		3.51
			Cajas	3 Hrs.		5.26
			Total horas Anual:	**57 Hrs.**		100
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	• Atención a personas discapacitadas • Medidas de seguridad del boliviano • Elementos para mejorar el desempeño Oficiales de Crédito • Taller de Construcción Herramientas Riesgo de Liquidez • Operaciones y Procedimientos de Manejo de Extintores Manuales		Números Enteros	5
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Anualmente se desarrollan evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional, donde se involucra a todos los funcionarios. Estos datos son supervisados directamente por la alta gerencia como parte de las acciones directas, son incluidos en el **Plan Anual de Capacitaciones** y así también influyen en el **Planeamiento Estratégico** de la Cooperativa, como parte de su desarrollo humano y profesional.		%	100

1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	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 Mujeres	Números enteros y/o porcentajes		2
				Nº Varones			7
				Menores de 30 años			0
				Mayores de 30 años			9
			Consejo de Vigilancia:	Nº Mujeres			2
				Nº Varones			2
				Menores de 30 años			0
				Mayores de 30 años			4
			Empleados:	Nº Mujeres			40
				Nº Varones			48
				Menores de 30 años			27
				Mayores de 30 años			61
2D		Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	La planta de funcionarios está conformada por:	Varones / Mujeres	%		
			Contador Público: Varones: 7, Mujeres: 8	3608.71 / 2864.40			1.26
			Administrador de Empresas: Varones: 4, Mujeres: 1	2864.40 / 2864.40			1
			Ingenieros Sistemas y Comercial: Varones: 3, Mujeres: 2	3667.30 / 4500.00			0.81
			Egresados y Técnicos: Varones:20, Mujeres: 16	2864.40 / 2864.40			1
			Economistas y Comunicador Social: Varones: 0, Mujeres: 4	/ 2864.40			0
			Abogado: Varones: 1, Mujeres: 3	6482,88 / 4500.00			1.44
			Estudiantes: Varones: 13, Mujeres: 6	2864.40 / 2864.40			1
1H	Derechos Humanos y	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y	El Gobierno Corporativo de Cooperativa San Antonio, viene desarrollando diferentes programas	**Prog.#1**	Hrs.-		10
					Bs.-		15,000.00

	compromiso social	Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	y acciones Sociales en beneficio del público en general, a través de un esfuerzo desmedido, que en algunas acciones se vienen apoyando a organizaciones a personas de escasos recursos. El gran impacto se vio en las alianzas estratégicas con la comunidad, OTB, Sindicatos e Iglesia, para de esta manera obtener resultados más óptimos y de mayor impacto en la sociedad. • **Prog.#1** Programa de Educación financiera; • **Prog.#2** Apoyo a la Guardería San Antonio • **Prog.#3** Conmemoración Día del Padre • **Prog.#4** Conmemoración Día de la Madre • **Prog.#5** Campaña del Día Mundial de la Diabetes • **Prog.#6** Campaña Limpieza de Mercado San Antonio Para el desarrollo de cada uno de los programas y campañas desarrollados, se tuvo la participación de las siguientes partes interesadas: • Gob. Corporativo CACSA • Funcionarios • Socios • Vecinos • Iglesia		Beneficiarios	400
					Inversión / Beneficiario	**37.5**
				Prog.#2	Hrs.-	60
					Bs.-	3,750.00
					Beneficiarios	55
					Inversión / Beneficiario	**68.2**
				Prog.#3	Hrs.-	5
					Bs.-	3,000.00
					Beneficiarios	40
					Inversión / Beneficiario	**75**
				Prog.#4	Hrs.-	5
					Bs.-	2,240.00
					Beneficiarios	30
					Inversión / Beneficiario	**74.7**
				Prog.#5	Hrs.-	40
					Bs.-	880.00
					Beneficiarios	176
					Inversión / Beneficiario	**5**
				Prog.#6	Hrs.-	12
					Bs.-	2,700.00
					Beneficiarios	4000
					Inversión / Beneficiario	**0.68**
				Inversión Total	Hrs.-	132
					Bs.-	27,570.00

2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	• Código de Ética • Código de Gobierno Corporativo • Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE • Política de Comunicaciones		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales	Los productos y servicios desarrollados por Cooperativa San Antonio, son elaborados en base a dos puntos estratégicos, ya sea por requerimiento por la ASFI, o simplemente que un sector de la sociedad necesite cierto producto o servicio, con la finalidad de mejorar su calidad de vida, es así que como parte de su estrategia de sustentabilidad desarrollo el programa "Mejor Calidad de Vida"	%	
			• Crédito de Vivienda Social		50
			• Microcréditos		50
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio	• Código de Ética • Código de Conducta • Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	Para dar cumplimiento con el reglamento de RSE, y las políticas internas a la cooperativa es que desarrollo el programa **"Mejor Calidad de Vida"**, dando la oportunidad a socios y al público en general, de mejorar sus condiciones de vida. Durante la gestión 2015, se desarrollaron y actualizaron programas como: • Crédito de Vivienda Social / Mejor calidad de vida • Microcréditos / Mejor calidad de vida		

3E		Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos	Si bien la autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, da las pautas indispensables para el desarrollo de nuevos productos y servicios, Cooperativa San Antonio, asume estas normas a través de política y procedimientos, que están direccionadas al público en general.	
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	El principal incentivo de la Cooperativa San Antonio, es que los diferentes Grupos de Interés con los que se relacionan, no estén satisfechos únicamente con los servicios o productos que brinda la entidad financiera, así que también se sientan pertenecidos e identificados con su entidad financiera. Es con este fin que desarrollan cursos, talleres, foros, entre otros, para que puedan desarrollar sus transacciones económicas con total normalidad, entre algunos de los eventos podemos mencionar: 1. Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basada en gestión de riesgos. 2. Derechos y obligaciones del Consumidor financiero, Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia. 3. Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basada en gestión de riesgos. 4. ¿Cómo está compuesto el sistema financiero?, Rol de ASFI, El cooperativismo. 5. Servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos al contratarlos. 6. Medidas de seguridad de los billetes.	

1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	El éxito de una buena estrategia comercial es la generación de un valor superior para el cliente, que resulte de una combinación entre las expectativas del cliente y las posibilidades de la empresa. (P. Drucker), es así como velamos que el cliente se sienta satisfecho de los productos, servicios, y la atención cordial que tienen el consumidor financiero, al visitar nuestras oficinas y agencias. **Compromiso con el Cliente**; es indispensable crear un vínculo con el que se sientan identificados con su Cooperativa, por lo tanto, los productos y servicios que se crean deben ser acorde a sus necesidades de cada grupo de la sociedad. **Cumplimiento con Estándares de Servicio**; si bien el cumplimiento a ciertas normas se encuentra auditado por la ASFI hay ciertos criterios que Cooperativa San Antonio, cumple directamente con el cliente como ser tiempos en respuesta atención eficiente y rápida, entre otros, logrando así la más alta satisfacción del cliente. **Confianza del cliente**; es muy importante al momento de fidelizar a los clientes, también cabe recalcar los años de servicio y experiencia que es un ente referente en el mercado local. **Fidelización del Cliente**: Cooperativa San Antonio, verifica continuamente su cartera de productos y servicios con la finalidad de actualizar o elaborar nuevos servicios, acorde a las nuevas necesidades que tenga el consumidor financiero. **Comunicación y Diálogo**; las últimas gestiones se pusieron en práctica procedimientos de dialogo y comunicación con el Cliente, inicialmente se sirvió para dar a conocer las diferentes acciones sociales que desarrolla la cooperativa, pero también se puede utilizar para conocer	

			algunas inquietudes, recomendaciones y sugerencias puedan aportar los consumidores financieros		
2S		Mecanismo para la evaluación de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	La principal herramienta que se tiene para evaluar a los clientes con respecto a los servicios, son las encuestas de Satisfacción del Servicio o Producto. Esta herramienta es bastante práctica, ya que puede relevar información vital, de cada uno de los servicios y productos con que cuenta la Cooperativa, pero nos sirve para crear nuevos servicios financieros. Otra característica importante es contar con personal suficiente para la atención de todas las áreas de tal manera que el consumidor financiero se sienta satisfecho tanto con los servicios como con la atención.		
3S		Numero de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Resolución de los reclamos en su totalidad.	Números enteros y porcentajes	5 quejas 100 %
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	• Energía Eléctrica: de manera periódica, se hace recuerdo a los funcionarios de apagar de manera adecuada la iluminación en áreas donde se encuentra con suficiente luz de día y al finalizar la jornada laboral verificar que no quede luminarias encendidas. Con los equipos de computación, de igual manera se les hace recuerdo que deben apagar y si es posible desconectar sus equipos que no se encuentran utilizados o en las horas de descanso, • Agua: se tiene un mapeo del consumo mensual de agua en cada una de las agencias, verificando que el consumo no se iguala al consumo industrial, se tomó la medida de concientizar a los funcionarios del cuidado de este elemento vital para el ser humano en el consumo consiente con sus familias u hogares, mientras que en la cooperativa		

			se debe dar parte si es que algún artefacto que pierde agua (grifos en mal estado o goteando), para realizar inmediatamente su arreglo o cambio del artefacto defectuoso.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	A través de la Política de Medio Ambiente que adopto la Cooperativa San Antonio, se vienen desarrollando diferentes acciones de buenas prácticas, al interior de la Cooperativa y las diferentes agencias. • Algunas de las buenas prácticas adoptadas es minimizar el consumo o utilización de material de escritorio, a través de mensajes de "revisar la documentación antes de imprimir" esto con la finalidad de minimizar los errores de impresión. • A través del personal de limpieza, se realiza la correcta recolección de los residuos de cada una de las oficinas, también este personal tiene la tarea de cuantificar diariamente la cantidad de residuos, con la finalidad de poder supervisar a cada de una de las áreas el consumo de material. • Con los equipos de computación o electrónicos, verificamos si el equipo aun es operable, con la finalidad de donar a organizaciones que trabajan con personas de escasos recursos, como organizaciones benéficas o fundaciones. Si en caso de que el equipo ya esté en completo desuso se contacta con la empresa de recojo de basura de la ciudad de Cochabamba, para que estos puedan realizar el correcto destino final de la basura electrónica.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Adquisición /renovación de nuevos equipos de computación	Bs.-	64,654.00
			Programa de Capacitación y Simbolización Ambiental	Bs.-	2,000.00
			Programa de Higiene y Salud en el Mercado San Antonio	Bs.-	2,700.00

3A		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	La Cooperativa San Antonio, inicialmente trabaja en la implementación de Programas de sensibilización y capacitación a los diferentes grupos de interés. La capacitación se desarrolla en diferentes temáticas, como ser: • Medio Ambiente; concientización y toma de conciencia de preservación del medio ambiente para las futuras generaciones. • Reciclaje; de manera contractual, se imparte curso de reciclaje para concientizar la mejor manera de buscar un destino a las diferentes materiales en desuso ya sea en el trabajo o en el hogar.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Durante la gestión 2015, Cooperativa San Antonio, sumo un total en multas Bs. 2800.- por “Retraso” de envió de la información a la ASFI, en los tiempos establecidos.	Números Enteros y/o porcentajes	Bs.- 2,800.00 Sanciones: 4

REFERENCIAS

Para Textos:

Manual de Indicadores Ethos/ COBORSE de RSE

- Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Volumen III, Organización Internacional del Trabajo (OIT), España, Tercera Edición, 2001.
- Relato Oficial sobre Gobierno Corporativo en América Latina de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
- Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño
- INADI – Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo www.inadi.gov.ar
- Ley General del Trabajo, Bolivia, 1942
- Ley General de higiene y seguridad ocupacional y bienestar, Bolivia, Decreto nº 16998 de 2 de agosto de 1979.

CIRCULAR ASFI/170/2014, REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA La Paz, 19 de abril, 2014.

Para páginas de Internet:

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

Sistemas de gestión de salud y seguridad OHSAS 18001	www.ohsas-18001-occupational- health-and-safety.com/index.htm.
Consumo consiente	http://www.consumoconsciente.org.ar/
Comercio Justo (Fair Trade)	http://www.fairtrade.net
Social Accountability 8000 (SA8000)	http://www.sa-intl.org
Gestión ambiental norma ISO 14000	www.iso.org
Forest Stewardship Council (FSC)	www.fsc.org/
Donde reciclo	www.dondereciclo.org.ar
	www.unwater.org/wwd12/index_es.htm
Página Oficial del “Día Mundial del Agua”	http://www.worldwaterday.org/
	http://www.unwater.org/watercooperation2014/