

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio Ltda.

PERIODO DE LA INFORMACION: GESTIÓN 2017

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	<p>Cooperativa San Antonio Ltda., cuenta con un directorio oficialmente establecido, órgano regulatorio y administrativo que es constantemente capacitado tanto en temáticas directamente vinculadas con la gobernabilidad Institucional, cada directorio antes de ser oficialmente posesionada, en el proceso de preparación, aborta también temáticas vinculadas con los pilares de RSE, aspecto que se hace tangible con a previa elaboración de un cronograma específico de capacitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llenado de formulario (reclamos y soluciones) y manejo del sistema informático del punto de reclamo. • Taller sobre derechos humanos, derecho de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y violencia contra la mujer. • Conceptos básico marco legal, responsabilidades sanciones formularios PCC-01. • Conceptos básicos, marco legal, responsabilidades sanciones, políticas conozca a su cliente (registro de datos) procedimientos operativos. • Conceptos básicos marco legal, responsabilidades sanciones y otros. • Negociación y liderazgo análisis e interpretación de estados e indicadores financieros. • Calidad de atención al cliente • Excel intermedio-avanzado. • Aspectos del Medio Ambiente y sus componentes • Calidad y Calidez de atención al cliente 		

			A este tipo de capacitaciones desarrolladas en la Institución se suma la importante pre disponibilidad del Directorio y la Alta gerencia que fomenta la participación de los funcionarios en activamente de capacitaciones, talleres, cursos y seminarios vinculados con aquellos temas relacionados con los pilares de la Responsabilidad Social Empresarial.		
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.- 197.700,24 Sueldo promedio Bs.- 6.858.429,36	%	1.02
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)	Al plantel de funcionarios de la entidad se aplica el mismo porcentaje de incremento a la remuneración anual, de acuerdo a la disposición del Gobierno Nacional, en la gestión 2017 fue el 7 % por lo tanto la relación del mayor y menor aumento se describe de la siguiente forma: Aumento mayor 33.961,56 Bs. Aumento menor 10.274,48 Bs.	%	1.02
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo CACSA 3,210.00 Bs. Salario mínimo nacional 2,000.00 Bs.	%	1.6
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	99
			Edad máxima		70
			Edad mínima		25

Nº Total Mujeres		43
Nº Total Varones		56
Gerencia	Nº Mujeres	0
	Nº Varones	1
Auditoría, Responsable de Archivo, Oficial de Seguridad Informática	Nº Mujeres	3
	Nº Varones	2
Jefes de Agencia, RRHH y Tesorería	Nº Mujeres	3
	Nº Varones	7
Sistemas, Contador General	Nº Mujeres	1
	Nº Varones	3
Responsable de Archivo, Responsable UIF, Encargado de Activos Fijos	Nº Mujeres	2
	Nº Varones	2
Oficial de Captaciones y Créditos	Nº Mujeres	18
	Nº Varones	18
Cajas y Auxiliar de Ventanilla	Nº Mujeres	8
	Nº Varones	11
Legal	Nº Mujeres	2
	Nº Varones	2
Riesgos y Tesorería	Nº Mujeres	3
	Nº Varones	2
Contabilidad, Comercial y Marketing	Nº Mujeres	2
	Nº Varones	6
Mensajería	Nº Mujeres	0
	Nº Varones	2
Secretaría Gerencia	Nº Mujeres	1
	Nº Varones	0

2T	Tasa de contrataciones de empleados desglosa dos por grupo etario, género y departamento	2015	Nº Mujeres	%	11.36	
			Nº Varones		7.95	
		2016	Nº Mujeres		6.52	
			Nº Varones		13.04	
		2017	Nº Mujeres		5.05	
			Nº Varones		6.06	
3T	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Durante la gestión 2017 se determinó una rotación de 6 funcionarios de los cuales 5 fueron varones y una dama, esta cantidad significaría un 6.06 % del total de los funcionarios de la cooperativa.	Mujeres	%	1.01	
			Varones		5.05	
			Total Anual		6.06	
3T	Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	La gestión 2017 Cooperativa San Antonio cuenta con dos funcionarios con discapacidad llegando a ser el 2.02% del total de empleados de la Institución. Cabe mencionar que respecto a la contratación de personas con discapacidad la Cooperativa como parte de su gestión de recursos humanos no limita o restringe la contratación de estas personas.		%	2.02%	
1C	Capacitación	Promedio de horas capacitación al año desglosado por categoría de empleado.	Personal C.A.C.S.A.	26.5 Hrs.	%	31.92
			Gerencia y Ejecutivos	12 Hrs.		14.45
			Jefes de Agencia	11.5 Hrs.		13.85
			Captaciones	5.5 Hrs.		6.62
			Créditos	7.5 Hrs.		9.03
			Directores	12 Hrs.		14.45
			Cajas	8 Hrs.		9.63
			Total horas Anual:	83 Hrs.		100
2C	Programas de gestión de habilidades	Cooperativa San Antonio programó y desarrolló la gestión 2017		Números	4	

		y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	<p>actividades de capacitación y educación financiera conforme a un programa determinado y preestablecido de adaptación y cumplimiento anual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferencia "Hogar y Salud" • Asalto a mano armada • Crédito para personas con Discapacidad • Aspectos del medio ambiente y sus componentes 	Enteros	
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	De manera semestral Cooperativa San Antonio desarrolla evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional a todos los funcionarios sin discriminación algún considerando incluso a la Gerencia General. En base a los resultados obtenidos. El resultado obtenido se perfila en un importante documento base para la elaboración Plan Anual de Capacitaciones de la siguiente gestión de la Cooperativa, logrando de este modo un desarrollo humano y profesional cada vez más competitivo.	%	100
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades z	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	4
				Nº Varones	3
				Menores de 30 años	0
				Mayores de 30 años	7
			Consejo de Vigilancia:	Nº Mujeres	2
				Nº Varones	1
				Menores de 30 años	0
				Mayores de 30 años	3
			Gobierno Corporativo:	Nº Mujeres	3
				Nº Varones	2
				Menores de 30 años	0
				Números enteros y/o porcentajes	

			Funcionarios:	Mayores de 30 años		5
				Nº Mujeres		43
				Nº Varones		56
				Menores de 30 años		32
				Mayores de 30 años		67
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: 9 Mujeres: 8	3608.71 / 2864.40		1.2	
		Administrador de Empresas: Varones: 3, Mujeres: 1	2864.40 / 2864.40		0	
		Ingenieros Sistemas y Comercial: Varones: 4, Mujeres: 2	3667.30 / 4500.00		0.8	
		Egresados y Técnicos: Varones:24, Mujeres: 18	2864.40 / 2864.40	%	0	
		Economistas y Comunicador Social: Varones: 0, Mujeres: 3	/ 2864.40		0	
		Abogado: Varones: 1, Mujeres: 3	6482,88 / 4500.00		1.4	
		Estudiantes: Varones: 11, Mujeres: 6	2864.40 / 2864.40		0	
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)	La Cooperativa San Antonio, viene desarrollando diferentes programas y acciones Sociales en beneficio del público en general. El impacto se vio en las alianzas estratégicas con la comunidad, OTB, Sindicatos e Iglesia, para de	Prog. # 1	Hrs.-	17
					Bs.-	15,936
					Beneficiarios	1.356
					Inversión / Beneficiario	11.75

		<p>esta manera obtener resultados más óptimos y de mayor impacto en la sociedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prog. 1 Programa de Educación financiera; • Prog. 2 Campaña: Día mundial de la Diabetes • Prog. 3 Curso de Medio Ambiente • Prog. 4 Campaña: Limpieza de Mercado San Antonio <p>Para el desarrollo de cada una de las acciones, se tuvo la participación de las siguientes partes interesadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gob. Corporativo CACSA • Funcionarios • Socios • Vecinos • Iglesia 	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">Prog. # 2</td> <td>Hrs.-</td> <td>24</td> </tr> <tr> <td>Bs.-</td> <td>2.904</td> </tr> <tr> <td>Beneficiarios</td> <td>242</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Inversión / Beneficiario</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Prog. # 3</td> <td>Hrs.-</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Bs.-</td> <td>1540</td> </tr> <tr> <td>Beneficiarios</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Inversión / Beneficiario</td> <td>17.11</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Prog. # 4</td> <td>Hrs.-</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Bs.-</td> <td>840</td> </tr> <tr> <td>Beneficiarios</td> <td>4000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Inversión / Beneficiario</td> <td>0.21</td> </tr> <tr> <td>Inversión</td> <td>Hrs.-</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>Bs.-</td> <td>21,220.00</td> </tr> </table>		Prog. # 2	Hrs.-	24	Bs.-	2.904	Beneficiarios	242		Inversión / Beneficiario	12	Prog. # 3	Hrs.-	3	Bs.-	1540	Beneficiarios	90		Inversión / Beneficiario	17.11	Prog. # 4	Hrs.-	12	Bs.-	840	Beneficiarios	4000		Inversión / Beneficiario	0.21	Inversión	Hrs.-	56	Total	Bs.-	21,220.00
Prog. # 2	Hrs.-	24																																						
	Bs.-	2.904																																						
	Beneficiarios	242																																						
	Inversión / Beneficiario	12																																						
Prog. # 3	Hrs.-	3																																						
	Bs.-	1540																																						
	Beneficiarios	90																																						
	Inversión / Beneficiario	17.11																																						
Prog. # 4	Hrs.-	12																																						
	Bs.-	840																																						
	Beneficiarios	4000																																						
	Inversión / Beneficiario	0.21																																						
Inversión	Hrs.-	56																																						
Total	Bs.-	21,220.00																																						
2H	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Código de Gobierno Corporativo • Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE • Política de Comunicaciones • Políticas para el manejo y resolución de conflictos de interés • Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés 																																						
3H	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de	Cooperativa San Antonio se caracteriza por cumplir a cabalidad y de manera exquisita las determinaciones y exigencias expuestas por ASFI	%	0.01																																				

		desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales	<p>al momento de crear y promocionar sus productos y servicios Institucionales, respondiendo así de manera idónea con los objetivos estratégicos de la entidad, la gestión 2017 nace la línea de financiamiento verde, siendo este un crédito otorgado al financiamiento de proyectos que promueven el uso sostenible de los recursos naturales renovables. El principal propósito de este nuevo servicio es prevenir, manejar o mitigar los impactos ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Crédito de Vivienda Social ● Microcréditos 		0
					46,43
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio	<ul style="list-style-type: none"> ● Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE ● Política de Relacionamento con la Comunidad ● Código de Ética ● Código de Conducta 		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	<p>De acuerdo a las políticas internas de la cooperativa y la implementación de gestión de RSE, durante la gestión 2017 se dio continuidad al programa diseñado por la entidad “Mejor Calidad de Vida” como la oportunidad que permite a socios y clientes mejorar sus condiciones de vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Crédito de Vivienda Social / Mejor calidad de vida ● Microcréditos / Mejor calidad de vida ● Línea de financiamiento verde/Crédito orientado al financiamiento de proyectos que promueven el uso sostenible de los recursos naturales renovables. 		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos	<p>De acuerdo a lo establecido en la Ley 393 Ley de Servicios Financieros la entidad tiene como obligación de velar por la universalidad de los servicios financieros orientando su funcionamiento en apoyo a las políticas del desarrollo económico y social del país.</p> <p>En ese sentido la Cooperativa, ha asumido de forma comprometida lo establecido en la norma, por lo que dentro el Código de Gobierno Corporativo y otros documentos internos de la entidad</p>		

4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	<p>se consideran estos aspectos ya mencionados respecto a la norma.</p> <p>Las iniciativas de la entidad financiera están de acuerdo a las características de sus grupos de interés. Las capacitaciones, talleres, cursos y otros permiten a los clientes conocer acerca sus derechos y obligaciones, además del manejo del sistema financiero.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entre las actividades desarrolladas en la gestión podemos mencionar las siguientes: Derechos y obligaciones del Consumidor financiero y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia. 2. Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. 3. Sistema Financiero, regulación y características; rol de ASFI y Cooperativismo. 4. Servicio de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, uso y aplicaciones, beneficios y riesgos al contratarlos. 5. Garantías no convencionales. 6. Medidas de seguridad de los billetes.
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	<p>Cooperativa San Antonio desempeña como las principales actividades a favor de la fidelización del cliente las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento con Estándares de Calidad de Servicio ● Compromiso con el Cliente ● Estricto cumplimiento de 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 ● Desarrollo de promociones novedosas

2S		Mecanismo para la evaluación de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Las encuestas de satisfacción al cliente, se perfilan como un importante referente que expulsa un resultado que visibiliza la percepción que tiene el socio y cliente respecto al servicio otorgado por la Cooperativa, a esta importante herramienta se suman la atención personalizada que brindan los oficiales de crédito quienes obtienen información de alta relevancia otorgada de manera directa por el consumidor financiero, son estas entrevistas las que coadyuvan en la creación de nuevos servicios o productos.		
3S		Numero de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Los diferentes reclamos que se registraron durante la gestión fueron en el área de créditos y atención al cliente, se dio respuesta y solución a cada caso de manera idónea.	Números enteros y porcentajes	6 reclamos 100 %
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	<ul style="list-style-type: none"> • Energía Eléctrica: como gestión estratégica se implementaron acciones con los funcionarios para el apagado de equipos de computación, regletas y otros, apagado de luces en lugares no necesarios. Esta iniciativa de ahorro de energía eléctrica se refleja en la cuantificación de reducción de gasto que reporta la entidad al final de cada gestión, de manera complementaria los fondos de pantalla y mensajes recordatorios en lugares estratégicos son también un importante aporte que suma con el cumplimiento de este objetivo. • Agua: se tiene un mapeo del consumo mensual de agua en cada una de las agencias, lo que permite medir la reducción de gastos de forma periódica, y así continuar con el ahorro de este vital elemento. En la oficina central de la Cooperativa se implementaron, a modo de estrategia turriles plásticos que sirven para acumular agua misma que es utilizada para el desecho de la tasa del baño. 		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	<ul style="list-style-type: none"> • Al contar con una alianza estratégica con COPELME, Cooperativa San Antonio a implementado, en colaboración con el personal de limpieza, un método de cuantificación genérica del desecho en material de escritorio producido por el personal, acción que permite identificar claramente a las áreas de mayor incidencia negativa al respecto. • Las capacitaciones realizadas en temática ambiental han logrado en los funcionarios un cambio de actitud, mucho más consiente sobre todo con el tema de contaminación y cuidado del agua. 		

			<ul style="list-style-type: none"> La gestión 2017 se implementó de manera exitosa una importante campaña interna de desechos tecnológicos, actividad que según determinación del directorio y la gerencia será replicable anualmente. 		
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Adquisición /renovación de nuevos equipos de computación	Bs.-	127,128.30
		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	La Cooperativa San Antonio durante la gestión invirtió de forma responsable en la compra de nuevos equipos de computación, que permitan la optimización de recursos de energía ya que los nuevos equipos son amigables con el medio ambiente.		
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 2017, Cooperativa San Antonio, no cancelo ningún tipo de multa con el ente regulador, por tanto no se cuenta con un registro de sanciones correspondiente a la gestión evaluada.	Números Enteros y/o porcentajes	Bs.- 600 2 sanciones