



Informe  
RSE 2018

The text "Informe RSE 2018" is displayed in a large, stylized font. "Informe" is in green, "RSE" is in yellow, and "2018" is in a light grey, semi-transparent font.

# Descripción de la Incorporación de RSE en la Planificación

## La Descripción de la Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica de la Entidad Supervisada

CACSA, cuenta con un Plan estratégico específico para el desarrollo de actividades específicas, enmarcadas dentro la Responsabilidad Social Empresarial, donde además se consideran los aspectos, sociales, económicos y ambientales. Documento respaldado por una política, que refuerza las diferentes acciones planificadas, cada una será desarrollada bajo acciones de compromiso, dialogo y participación entre la Institución y sus grupos de interés.

En cinco años de trabajo consecutivo, CACSA ha logrado diseñar un sistema de gestión de R.S.E. fomentando de este modo el propósito de cumplir con su propósito Institucional en base a criterios socialmente responsables y ambientales, los que además se encuentran plasmados también en el Plan Estratégico Institucional.

### Misión

“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 comunidad”

### Visión

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

### Nuestros Valores

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

# La Descripción del Cumplimiento de los Objetivos y de la Política de RSE de la entidad Supervisada que Incluye los Resultados de las Políticas Relacionadas con los DD.HH Medio Ambiente y Partes Interesadas

La Cooperativa, se compromete a asumir e implementar los lineamientos y directrices principales determinadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), trabajando cada aspecto de manera pragmática y planificada a favor de sus grupos de interés.

El contexto social que genera el desarrollo de actividades enmarcadas en la RSE, fue considerado por CACSA, como un escenario adecuado para definir también cada objetivo relacionado con la Función Social, se describe a continuación el cumplimiento de cada aspecto, siendo que estos figuran inmersos en la Política RSE de la Institución.



## Equidad

La prestación de servicios y atención general brindada por la Cooperativa se desarrolla bajo un alto compromiso de igualdad en el trato, con una premisa de respeto en la atención al cliente con calidad y cordialidad.



## Inclusión

CACSA cuenta con 10 agencias de servicio financiero, tanto a nivel local como también a nivel nacional (Santa Cruz), aspecto que activa significativamente el objetivo de inclusión, priorizando principalmente la accesibilidad a los servicios financieros en localidad con baja densidad poblacional, este accionar estratégico coadyuva a la vez con el cumplimiento del siguiente objetivo considerado en esta política: la accesibilidad.



## Confiabilidad

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



## Eficiencia

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



## Seguridad

La seguridad de la información, se perfila como un compromiso serio y de alta prioridad para la Cooperativa, por tanto, CACSA cuenta con personal profesional especializado en el tema, quienes se encargan principalmente de resguardar de la mejor manera la información personal y crediticia que resguarda la Institución.



## Innovación

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



## El Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE de la Entidad Supervisada

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. es una Entidad Socialmente Responsable que parte anualmente desde la elaboración de un plan de acción de RSE, siendo este un reflejo del desarrollo de gestión que la misma busca forjar, a este accionar se suma la constante actualización de políticas, procedimientos y manuales que nutren y regularizan el desarrollo de la gestión.

El compromiso socio ambiental de la Institución se evidencia en diferentes actividades desarrolladas a lo largo de la gestión, siendo estas de alto y mediano impacto, sin embargo, una de las más gratificantes y significativas es la resultante del servicio prestado por el gabinete de fisioterapia y kinesiología que presta CACSA, a 0 costo y a favor tanto de los funcionarios como de los socios de la Institución.

Entre las actividades ambientales se debe mencionar alianza estratégica firmada con COPELME, a quienes se les hace la entrega de todo el papel en desuso, tras su reciclaje, también se trabajó en el reciclado de los residuos electrónicos que permite recuperar minerales y materiales escasos que genera a su vez más daño ambiental y reduce el impacto que genera la degradación de estos residuos en basurales comunes.



## La Forma en que la Entidad Supervisada Dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado la Gestión de RSE

A partir de la gestión 2013, una vez iniciada la formalización de la RSE en los planes y la estructura organizacional de la Cooperativa, que es coherente con los principios cooperativistas sobre su interés por la dignificación de la persona humana y la colectividad. Como primera acción a ejecutar en respuesta a ello el Consejo de Administración instituyó la conformación del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, para que coadyuve e inspeccione el desarrollo de todas las actividades relacionadas a la gestión de RSE, que busca implementar la Cooperativa.

Este Comité depende directamente del Consejo de Administración y está compuesto por un presidente, un secretario y cuatro vocales, dentro de éste se cuenta con un consejero de Administración; así mismo se tiene la participación de un consejero de Vigilancia, en calidad de observador y adicionalmente puede invitar a las sesiones ordinarias o extraordinarias a los funcionarios que consideren necesarios para la cooperación en las tareas operativas.

La implementación y mantenimiento de la gestión de RSE en la entidad, se contemplaron los siguientes aspectos:

### **Plan estratégico anual**

CACSA, cuenta con una Política de RSE, donde se ha determinado el compromiso, dialogo y participación entre la entidad financiera y sus diferentes partes interesadas, con la finalidad de limitar el alcance e impacto de cada una de las acciones socialmente responsables.

La voluntad de la Cooperativa es implementar y demostrar continuidad con un Plan Estratégico en la RSE, garantizando de este modo un compromiso por parte de la Institución, el que cuenta con principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente.



## Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de la Entidad Supervisada con Relación a los Lineamientos de la RSE



## Rendición de Cuentas Ante la Sociedad en General

CACSA desarrolló marzo de 2018 su Asamblea General de Socios, actividad que se ejecutó de manera habitual una vez al año en presencia de gran parte de sus socios, bajo una dinámica ya pre establecida, que concibe principalmente la rendición de cuentas, respecto a la gestión precedente al acto, además cada comité también presenta informes de cierre de gestión, dando a conocer las actividades y resultados obtenidos respecto al trabajo desarrollado. Una vez concluida la rendición, la asamblea en pleno tras la posibilidad de realizar preguntas o emitir observaciones, proceden a aprobar el material expuesto y toda la información vertida, para luego evidenciar toda la información en una memoria institucional que es entregada a todos los socios de la Cooperativa y que también es expuesta en la página web.



## Transparencia

La transparencia es parte de la cultura institucional, tanto en la gestión financiera como en los planes y programas desarrollados en el marco de los objetivos corporativos, misión y visión los cuales se encuentran publicados en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general



## Comportamiento Ético

La UIF debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores, siendo así una parte esencial de la disciplina y cultura de trabajo de la CACSA; la normativa que regula estas conductas la constituyen el Código de Ética, el Reglamento Interno de Trabajo y el Código y Reglamento de Gobierno Corporativo, donde se debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas

Asimismo, en el plan estratégico, CACSA contempla una serie de valores con los cuales se maneja de manera institucional. Durante la gestión 2017 no se obtuvo ningún caso que implique un comportamiento de la entidad que genere dificultades en relación con socios, clientes, usuarios y público en general.



## Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

Habiendo dado los primeros pasos en RSE, la Cooperativa San Antonio tuvo como diligencia inicial el identificar a sus grupos de interés, contando con la participación y colaboración de sus principales autoridades, tanto del directorio como del talento humano, para desarrollar las gestiones y ejercicios necesarios que permitieron lograr la identificación de los principales stakeholders, siendo éste el resultado obtenido:

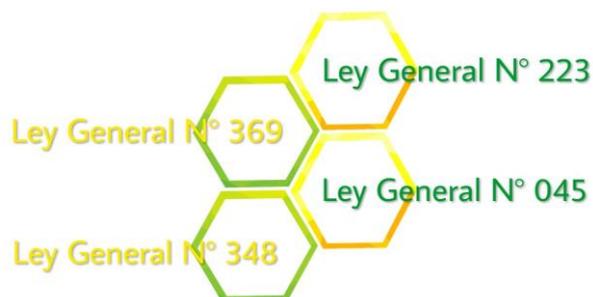


El desarrollo de este ejercicio fomenta también un sentido de pertenencia institucional que además contribuye con aspectos vinculados con la transparencia, relacionamiento interno, y crecimiento Institucional.



### Cumplimiento a las Leyes y Normas

El compromiso de acción y coacción de una Entidad Financiera que está incurriendo en una gestión socialmente responsable, según los lineamientos y normativas expuestas por el Ente regulador, deben contemplar mínimamente 4 leyes referenciales, las cuales idóneamente deben no sólo ser desarrolladas en accionares específicos, sino deberán también ser determinadas y mencionadas en la Política de RSE de la Institución. Los principales documentos de referencia normativa de la Institución, contemplan inmersos en sí mismos la determinación de acciones específicas respecto a cada ley determinada.





## Respeto a los Derechos Humanos

CACSA contempla aspectos primordiales y de alto impacto relacionado con el respeto a los Derechos Humanos, considerando la equidad como un factor principal de coacción a partir de la aceptación de la diversidad, prohibir el racismo y toda forma de discriminación, y un fuerte compromiso contra la violencia. Así mismo y priorizando la seguridad y comodidad en el ambiente laboral, la Cooperativa trabaja arduamente para garantizar a su público interno un entorno libre de riesgo contra la salud ocupacional, para tal efecto implementa normativas y acciones preventivas liderizadas por un Comité de Higiene Salud y Bienestar Ocupacional.