

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

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

PERIODO DE LA INFORMACION: GESTIÓN 2019

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>El órgano superior de gobierno corporativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L., está compuesto por el consejo de administración y consejo de vigilancia, quienes desarrollan acciones como un directorio oficialmente establecido.</p> <p>Por el importante rol y poder de decisión que éste grupo regulatorio y administrativo cumple, el órgano ejecutivo de la Institución, planifica también para ellos capacitaciones específicas que contribuyen con su formación y preparación académica y de liderazgo, estas capacitaciones también contemplan la temática de RSE.</p>		
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.	<p>La relación salarial describe de la siguiente forma:</p> <p>Sueldo mayor Bs.- 192.000,00 Sueldo promedio Bs.- 68.265,12</p>	%	2.81
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	<p>El incremento salarial acordado para la gestión 2019 fue del 4%, este acuerdo beneficia a todos los funcionarios de la Entidad que figuran en la planilla de diciembre 2018.</p>	%	133.69
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	<p>Salario mínimo CACSA R.L. 2.122,00 Bs. Salario mínimo nacional 2.122,00 Bs.</p>	%	100
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	<p>El total de los proveedores con los que trabaja la Cooperativa son proveedores nacionales.</p>	%	100



1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios		122	
			Edad máxima		74	
			Edad mínima		24	
			Nº Total Mujeres		54	
			Nº Total Varones		68	
			Primera madurez (20 – 29)		17	
			Jóvenes adultos (30 – 44)		77	
			Adulthood media (45 - 59)		24	
			Adulthood posterior (60 – 74)		4	
			Departamento	La Paz		10
				Cochabamba		85
				Santa Cruz		7
				Potosí		11
				Tarija		2
				Oruro		3
				Sucre		2
				Beni		2
			Gerencia	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		1
			Sub Gerencias, Jefaturas auditoria interna, Asesoría Legal.	Nº Mujeres		2
				Nº Varones		6
			Jefes de Agencia, Jefe de captaciones	Nº Mujeres		3
				Nº Varones		8
			Encargado de RRHH, Funcionario UIF, Contador General, Sub contador, Auditor Senior, Tesorero	Nº Mujeres		4
				Nº Varones		2
			Oficial de Captaciones, Oficial de créditos, Oficial de Recuperaciones	Nº Mujeres		20
				Nº Varones		26
			Asesor comercial, Asesor de recuperaciones, Administrador de redes y comunicaciones	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		4
			Analistas, auxiliares, asistentes, auditor junior, responsable de archivos	Nº Mujeres		9
				Nº Varones		7
			Cajeros, Secretaria, Call Center y mensajería	Nº Mujeres		15
Nº Varones		14				
			Números Enteros			



2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	El total de funcionarios contratados fue de 18, siendo los parámetros de edad mínima 24 y máxima 51. Respecto a su procedencia se cuenta con 14 de Cochabamba, 1 de Beni, 1 de La Paz, 2 de Santa Cruz.	TOTAL CONTRATACIONES	%	14.75					
				Nº Mujeres		7.377					
				Nº Varones		7.377					
0 3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Los funcionarios que dejaron de trabajar en la Cooperativa San Antonio, oscilaban entre los 33 años (como edad mínima) y 59 años (como edad máxima), los 2 son provenientes del departamento de Cochabamba.	TOTAL ROTACIÓN	%	1.64					
				Varones		1.64					
				Mujer		0					
				Primera madurez (20 – 29)		0					
				Jóvenes adultos (30 – 44)		50					
				Adulthood media (45 - 59)		50					
				Adulthood posterior (60 – 74)		0					
				Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados		En la gestión 2019 Cooperativa San Antonio cuenta con dos funcionarios con discapacidad, una mujer y un varón. Cabe mencionar que CACSA en cumplimiento y aplicación de la Ley 977-Ley de Inserción Laboral y de Ayuda Económica para Personas con Discapacidad, en respuesta al requerimiento citado en la Carta CIRCULAR/ASFI/DEP/CC-1041/2018, TRAMITE N°T-1501637968 de fecha 01 de octubre de 2018.	%	1.64			
				1C		Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	Directores	12 Hrs.	%	30
								Gerencia	12 Hrs.		30
Sub Gerencia	15 Hrs.	37.5									
Jefaturas	40 Hrs.	100									
Encargados	15 Hrs.	37.5									
Funcionarios	40 Hrs.	100									
Total horas Anual:	Números Enteros	40									



2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Cooperativa San Antonio programó y desarrolló en la gestión 2019 las siguientes capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Seminario "Gestión y manejo de Recursos Humanos" • SEG-009 Workshop Ciberseguridad LAN • Curso "Ley 2492/Ley 843 y llenado de formularios" • Curso "Anexos tributarios de aplicación general y específica en Excel, tablas dinámicas y aspectos para su envío digital" • Curso "1ras. Jornadas de actualización en gestión bancaria" • Curso "Nuevo enfoque de auditoría financiera – contabilidad basada en riesgos" 	Nº	6 capacitaciones																										
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Anualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L. desarrolla evaluaciones de desempeño profesional y laboral a todos sus funcionarios incluyendo a la Gerencia General. El resultado obtenido permite contar con una base para la elaboración Plan Anual de Capacitaciones de la siguiente gestión, con el fin de contar con personal cada vez más competitivo y un desenvolvimiento profesional óptimo en el desarrollo de sus funciones.	Números enteros y/o porcentajes	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.	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="909 751 1438 979" rowspan="4">Consejo de Administración:</td> <td data-bbox="1438 751 1760 804">Nº Varones</td> <td data-bbox="1760 751 1910 979" rowspan="12">Números enteros y/o porcentajes %</td> <td data-bbox="1910 751 2080 804">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1438 804 1760 857">Nº Mujeres</td> <td data-bbox="1910 804 2080 857">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1438 857 1760 909">Mayores de 30 años</td> <td data-bbox="1910 857 2080 909">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1438 909 1760 979">Menores de 30 años</td> <td data-bbox="1910 909 2080 979">0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="909 979 1438 1173" rowspan="4">Consejo de Vigilancia:</td> <td data-bbox="1438 979 1760 1032">Nº Varones</td> <td data-bbox="1910 979 2080 1032">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1438 1032 1760 1085">Nº Mujer</td> <td data-bbox="1910 1032 2080 1085">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1438 1085 1760 1137">Menores de 30 años</td> <td data-bbox="1910 1085 2080 1137">0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1438 1137 1760 1173">Mayores de 30 años</td> <td data-bbox="1910 1137 2080 1173">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="909 1173 1438 1415" rowspan="4">Gobierno Corporativo:</td> <td data-bbox="1438 1173 1760 1225">Nº Varones</td> <td data-bbox="1910 1173 2080 1225">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1438 1225 1760 1278">Nº Mujeres</td> <td data-bbox="1910 1225 2080 1278">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1438 1278 1760 1331">Menores de 30 años</td> <td data-bbox="1910 1278 2080 1331">0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1438 1331 1760 1415">Mayores de 30 años</td> <td data-bbox="1910 1331 2080 1415">4</td> </tr> </table>	Consejo de Administración:	Nº Varones	Números enteros y/o porcentajes %	6	Nº Mujeres	3	Mayores de 30 años	9	Menores de 30 años	0	Consejo de Vigilancia:	Nº Varones	1	Nº Mujer	3	Menores de 30 años	0	Mayores de 30 años	4	Gobierno Corporativo:	Nº Varones	2	Nº Mujeres	2	Menores de 30 años	0	Mayores de 30 años	4
Consejo de Administración:	Nº Varones	Números enteros y/o porcentajes %	6																												
	Nº Mujeres		3																												
	Mayores de 30 años		9																												
	Menores de 30 años		0																												
Consejo de Vigilancia:	Nº Varones		1																												
	Nº Mujer		3																												
	Menores de 30 años		0																												
	Mayores de 30 años		4																												
Gobierno Corporativo:	Nº Varones		2																												
	Nº Mujeres		2																												
	Menores de 30 años		0																												
	Mayores de 30 años		4																												



			Funcionarios:		N° Varones	68	
					N° Mujeres	54	
					Menores de 30 años	17	
					Mayores de 30 años	105	
2D	Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional (De 122 funcionarios se pudo realizar la comparación de 116 funcionarios. Los restantes 6 corresponden a 1 bachiller varón, 2 choferes varones, 2 secretarias ejecutivas de sexo femenino y 1 ama de casa de sexo femenino, con lo cual se da cuenta de 122 funcionarios)	La planta de funcionarios está conformada por:			Varón	Mujer	Comparativo
		Contador Público::	Varones	Mujeres	3.178,23	3.505,14	90.67
		Adm. de Empresas:	4	3	3.899,00	3.564,58	91.42
		Ingenieros:	7	5	3.505,14	2.122,00	60.53
		Abogado:	3	4	5.600,00	5.602,07	99.96
		Economistas	1	4	11.935,96	3.564,58	29.86
		Lic. En Informática	1	1	11.935,96	9.654,10	80.88
		Lic. En Auditoría	5	1	3.522,01	11.935,00	29.51
		Aux. Contable	2	1	5.940,98	3.564,58	59.99
		Técnicos	11	6	2.743,00	2.122,00	77.36
		Egresados:	13	9	3.564,58	2.673,00	74.99
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)	Gabinete de Fisioterapia y kinesiología			Bs.	144.733,85
			Incentivos al talento humano (publico interno)				9.361,50
			Acción social comunitaria. (Apoyo nutricional a centro infantil)				25.960,10
			Capacitaciones en temática social, económica y ambiental.				50.950,90
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	<ul style="list-style-type: none"> Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE Política de Comunicaciones Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés 				

3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	Crédito Hipotecario	%	7%
			Crédito de Vivienda		0
			Crédito para capital de inversión		28.54%
			Microcrédito		18.80%
			Consumo		45.66%
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio.	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	<ul style="list-style-type: none"> • Microcrédito: Crédito destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización, servicio u otras. Las características de este tipo de producto coadyuvan con el beneficio social para la creación de una línea de negocio. • Crédito agropecuario: Crédito otorgado al sector productivo agropecuario, siendo este un sector de alto movimiento económico, por tanto, este tipo de crédito contribuye con la mantención y desarrollo de la línea de negocio. • Crédito al sector productivo: Créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME exclusivo para desarrollo de una línea de negocio y que además fue creado en respuesta a cada destino de crédito expuesto en el (CAEDEC) • Crédito para capital de operaciones: Crédito destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago de insumos, materia prima, mano de obra, etc. Contribuyendo así con el desarrollo de negocios si así lo requiriese el solicitante. • Crédito para capital de inversión: Crédito destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago por concepto de maquinaria y equipo u otros bienes similares, acciones que permitirán mejorar la capacidad productiva del solicitante de crédito contribuyendo de este modo a la mejora de su línea de negocio. 		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos	De acuerdo a lo establecido en la Ley 393 Ley de Servicios Financieros la entidad tiene como obligación velar por la universalidad de los servicios financieros, orientando su funcionamiento en apoyo a las políticas del desarrollo económico y social del país. En ese sentido la Cooperativa, cuenta con una Política Crediticia específica siendo esta la política de crédito, documento formal creado con el propósito de establecer los lineamientos y procedimientos a seguir en la oferta de servicios y productos, promoviendo de este modo el desarrollo económico y social de los clientes financieros de la institución.		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Cliente en general: Para CACSA un pilar fundamental es la capacitación del consumidor financiero y los asociados, en este sentido va orientada la estructura del programa de educación financiera. Se busca crear conocimiento sobre los servicios de intermediación financiera, servicios complementarios, la seguridad y sus usos, explicar sobre los beneficios y los riesgos		

en la contratación de los mimos, así también parte muy importante es capacitar sobre los derechos y obligaciones del CF, los costos que se asumen y las maneras de reclamo que se tienen.

Adultos de la tercera edad

El programa de educación financiera es abierto al público en general, por lo cual nuestros adultos mayores también pueden participar de las actividades que realiza la entidad.

Personas con discapacidad

El Programa de Educación Financiera 2019, incluyó el curso "Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igualdad de condiciones y trato preferente.

Jóvenes

Pensando en la inclusión de los jóvenes se realizó una Jornada de Educación Financiera, en la Primera Feria Regional de Cooperativas junto a la ATC- Cochabamba cuyo objetivo primordial fue crear conciencia en un público de recién incursión en el mundo de la intermediación financiera, ya sea en temas crediticios y/o de ahorro. Se dio lugar a esta actividad en las instalaciones de la Universidad Mayor de San Simón, donde se brindó información sobre diversos temas del que hacer financiero.

Niños

Si bien el Programa de educación financiera 2019 no contempla específicamente a los niños, se dio la oportunidad en una actividad programada para fin de año denominada "El Día de la Familia", ocasión en la cual los niños recibieron por parte de la Cooperativa enseñanza sobre el Ahorro y su importancia a través de juegos que facilitaron el aprendizaje.

En la Gestión 2019, en cumplimiento al Plan de Educación Financiera, se desarrollaron los siguientes talleres, exposiciones y prácticas en las siguientes temáticas:

- Características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, medidas de seguridad en sus usos y aplicaciones, informando sobre los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros, costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros y Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- Sistema Financiero, rol de ASFI- ASFI y el carácter de la normativa
- Promoción y fortalecimiento institucional de organizaciones productivas rurales.

JORNADA DE EDUCACION FINANCIERA:

Sub Tema 1: El Ahorro

Sub Tema 2: El Crédito



			<p>Sub Tema 3: Derechos y Obligaciones de los Consumidores- ROL DE ASFI Sub Tema 4: Presupuesto Familiar Sub Tema 5: Legitimación de Ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y demás delitos precedentes con un enfoque basado en gestión de riesgos. Sub Tema 6: Mecanismos de Reclamo</p> <p>Inclusión de personas con discapacidad, derechos y deberes en igual de condiciones y trato preferente</p> <p>FERIA REGIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA ATC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperativismo - Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas. • Rol de las Entidades de Fiscalización ASFI - BCB. • Características de los Servicios Financieros Ahorro y Crédito. • Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero. • Unidad de Investigaciones Financieras UIF. • Punto de Reclamo PR. • Tasas Activas y Pasivas. • Presupuesto Familiar. • Servicios Complementarios y Transacciones Electrónicas. <p>Feria de Ciudad Digital</p> <p>La Cooperativa también implementó el uso de redes sociales, publicando temas de educación financiera. Otro medio de difusión utilizado tanto en Oficina Central y todas las Agencias de CACSA fue el circuito cerrado.</p> <p>A favor del cliente interno, se desarrollaron capacitaciones en las mismas temáticas vinculadas con educación financiera.</p>
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Cooperativa San Antonio desempeña como las principales actividades a favor de la fidelización del cliente las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Cumplimiento con Estándares de Calidad de Servicio <input checked="" type="checkbox"/> Compromiso con el Cliente <input checked="" type="checkbox"/> Estricto cumplimiento de políticas y normativas internas vinculadas con la atención al cliente. <input checked="" type="checkbox"/> Capacitaciones a favor de los funcionarios en atención al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Implementación anual de encuestas de satisfacción al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Atención cordial y personalizada al cliente <input checked="" type="checkbox"/> Desarrollo de promociones novedosas



2S		Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	CACSA, implementa encuestas de satisfacción y percepción de usuarios y consumidores financieros, cuyos resultados coadyuvan a la identificación de aspectos que la entidad debe mejorar y las acciones a implementar para tales fines, los resultados obtenidos visibilizan 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		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	En la gestión 2019 se registraron 9 reclamos, 5 fueron relacionados con el área de créditos, 1 con Caja de Ahorro y 1 reclamo cuya tipología corresponde a "OTROS", y dos reclamos más en segunda instancia, cada caso tuvo su correspondiente respuesta en los plazos establecidos por la normativa emitida por el Ente Regulador. La entidad adopta decisiones para la solución y prevención de los reclamos, basándose en una estrategia y guía para tratar a los consumidores financieros, con el fin de dar solución a los reclamos de forma rápida y efectiva, previamente se analizan las causas del reclamo y se emiten las respuestas correspondientes, tratando siempre de brindar una solución.	100 %	9
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	Energía Eléctrica: Se implementaron acciones normativas para promover el apagado de equipos, regletas apagado de luz, etc. tanto al medio día como al cierre de la jornada, de manera complementaria los fondos de pantalla reflejan 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 éste. 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 los inodoros.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	CACSA, mantiene alianzas estratégicas con COPELME, permitiendo así un mejor reciclaje de residuos en su etapa final y dentro de las oficinas mantiene acciones de reutilización de papel para la entrega de informes y comunicados internos.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	En la gestión 2019 la entidad realizó la adquisición y renovación de nuevos equipos de computación y actividades de plomería	Bs.-	334.745,60.-
3A		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Crédito para capital de inversión , producto que busca fomentar la cancelación de equipos y nueva maquinaria. Crediverde: Destinado a impulsar inversiones en eficiencia energética, energías renovables y medidas de protección medio ambiental.		

1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	CACSA. no ha cancelado ningún tipo de sanción en la gestión 2019	Bs.-	0
----	------------------------	--	--	------	---

