



# **CALIFICACIÓN** 2019

## Ámbito de Aplicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Antonio” R.L. (CACSA) es una institución financiera no bancaria de responsabilidad limitada, con capital social variable y de duración indefinida, constituida en fecha 9 de febrero de 1962. Cuenta con personería jurídica otorgada mediante Resolución N° 00324 por el Consejo Nacional de Cooperativas el 4 de junio de 1964, se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Cooperativas bajo el registro N° 301. Asimismo, cuenta con la autorización de funcionamiento de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, ahora ASFI, conforme a Resolución SB/255/93 del 10 de diciembre de 1993, y la correspondiente Licencia de Funcionamiento según la circular SB/034/94 del 17 de mayo 1994. El domicilio legal de la Cooperativa está situado en la calle Tarata N° E-0352 zona Sur de la ciudad de Cochabamba.

La estructura organizacional de la Cooperativa tiene como máxima autoridad a la Asamblea General de Socios, la siguiente jerarquía está ocupada por los Consejos de Administración y Vigilancia, cuyas autoridades son miembros de la asamblea de socios. El nivel ejecutivo y operativo está conformado por la Gerencia General, Sub Gerencia de Riesgos, Asesoría Legal, Sub Gerencia de Marketing, Sub Gerencia Comercial, Sub Gerencia de Operaciones y Recursos Humanos, Subgerencia de Seguridad de la Información y Seguridad Física, Sub Gerencia de Tecnologías de la Información y Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna.

En la gestión 2019, la Cooperativa brinda sus productos y servicios financieros en la ciudad de Cochabamba a través de una Oficina Central, cinco agencias y un punto ferial. A nivel provincial la entidad cuenta con tres agencias en los municipios de Villa Tunari, Sacaba y Quillacollo. Así también, desde el año 2018 se cuenta con una agencia en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, producto de la fusión por absorción de la ex Cooperativa Societaria Terracoop.

Nombre:	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L.</b>	Teléfono:	<b>4258019</b>
Dirección Oficina Central:	Calle Tarata N° 352. Zona Mercado San Antonio	Fax:	4258023
Página Web:	<a href="http://www.cacsa.com.bo">www.cacsa.com.bo</a>	Número de funcionarios:	122
Gerente General:	Robinson Salas Molina	<a href="mailto:rsalas@cacsa.com.bo">rsalas@cacsa.com.bo</a>	
Sub Gerente de Marketing	Bismarck Crespo Garvizu	<a href="mailto:bcrespo@cacsa.com.bo">bcrespo@cacsa.com.bo</a>	
Equipo Evaluador:	Olivia Jenny Rodriguez Pereira	<a href="mailto:rse@cadexco.bo">rse@cadexco.bo</a>	

Dando cumplimiento a lo establecido en la normativa emitida por el Ente Regulador, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L. presenta el informe de Calificación de Desempeño de RSE, poniendo en conocimiento de las partes interesadas la información contenida en este sexto Informe de Calificación.

## Horizonte Institucional

Tras haber transcurrido cerca de seis décadas desde su constitución, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L., ha experimentado cambios positivos y un crecimiento en cuanto a número de agencias, socios, y funcionarios. Con el paso del tiempo ha logrado posicionarse en el mercado financiero a nivel Cooperativas, al cierre de 2019 cuenta con más de 20.000 socios y clientes, en la gestión 2018 ha logrado una expansión geográfica a partir de la apertura de una nueva agencia en la ciudad de Santa Cruz, así también la entidad abrió una nueva agencia en la gestión 2019, ubicada en pleno centro de la ciudad de Cochabamba, acciones que denotan solidez institucional y una tendencia positiva hacia el crecimiento.

En su Plan Estratégico trienal, CACSA R.L. establece claramente sus intenciones, tiene integrada a la responsabilidad social empresarial en su razón de ser y su enfoque social tiene un alcance que puede apreciarse también en su visión institucional, por lo cual se considera que su orientación respecto a la función social es adecuada. Así, CACSA R.L. ha determinado de la siguiente forma su la misión, visión y valores institucionales:

### Misión

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

### Visión

“Ser una Cooperativa líder en la administración de servicios financieros, ofreciendo excelencia en la atención al cliente, buscando un desarrollo integral y el bienestar de la población”.

### VALORES

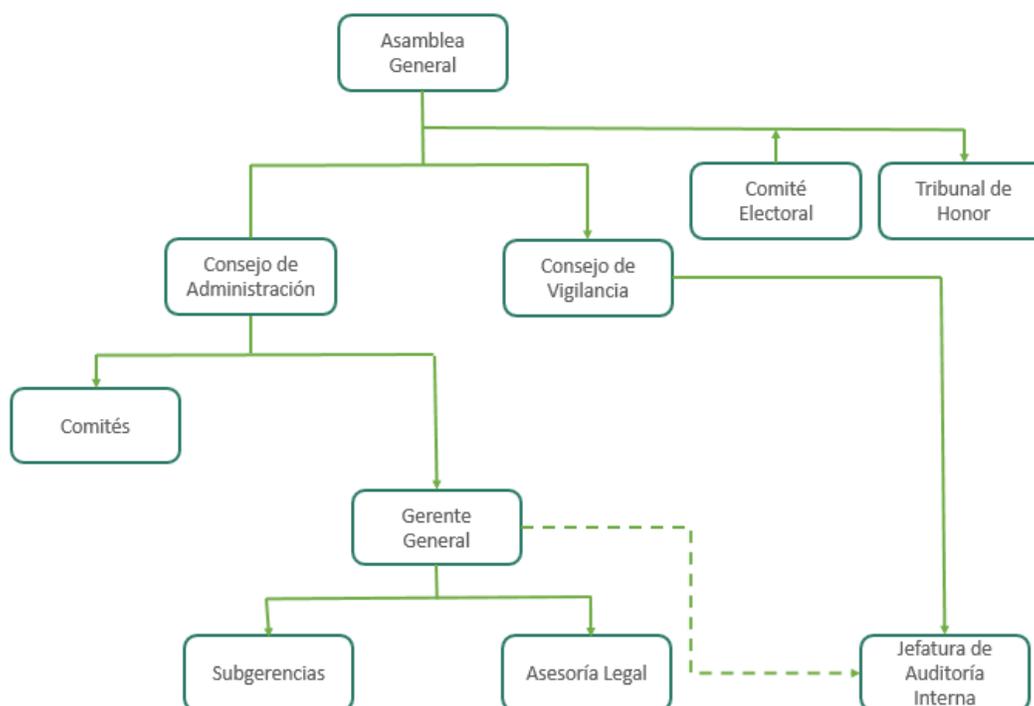
- ❖ Respeto
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Solidaridad
- ❖ Vocación de servicio
- ❖ Lealtad
- ❖ Honestidad
- ❖ Transparencia.

## Gobierno Corporativo y sus Grupos de Interés

La estructura organizacional de la entidad está claramente definida, así como sus responsabilidades y directrices establecidas por el Gobierno Corporativo, el accionar de la cooperativa se rige por estándares de ética, integridad y profesionalismo.

El Código de Gobierno Corporativo con el que cuenta la Cooperativa, define los roles y responsabilidades de los órganos de poder. La estructura organizativa contempla al Consejo de Administración para la gestión estratégica y a la Alta Gerencia para la ejecución de planes. El control independiente lo ejerce el consejo de vigilancia, mediante el apoyo de la unidad de auditoría interna.

Conformación de la estructura organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L.:



CACSA, incluye la conformación de los comités, quienes coadyuvan con el trabajo y fiscalización de actividades específicas relacionadas con el cumplimiento de planes internos pre establecidos y sumando acciones para el cumplimiento del Plan Estratégico que rige a la Institución.

- Comité de Cumplimiento
- Comité de Educación y Previsión Social
- Comité de Tecnología de la Información
- Comité de Gobierno Corporativo

- Comité de Riesgo
- Comité de Seguridad Física
- Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar
- Comité de RSE
- Comité de Créditos y Morosidad
- Comité Técnico de Créditos

## Estructura Operativa

El Gobierno Corporativo es el órgano central encargado de analizar y determinar acciones específicas para lograr estabilidad y solvencia Institucional, la entidad ha elaborado normas con la finalidad de contar con herramientas que permitan un accionar y control eficiente, que genere en sus grupos de interés un alto grado de confianza y compromiso.

La identificación de los grupos de interés es de suma importancia para toda institución que aplica la RSE, la planificación y aplicación de estrategias con enfoque en el bienestar colectivo, solo tienen mejores resultados sólo si se tiene bien definido para quienes se trabaja, con quiénes, qué recursos son necesarios y los impactos en cada uno de ellos por las actividades propias de la entidad. Así la comprensión y respuesta a las necesidades y preocupaciones de los grupos de interés marcan la diferencia entre organizaciones, resultando unas más fortalecidas que otras.

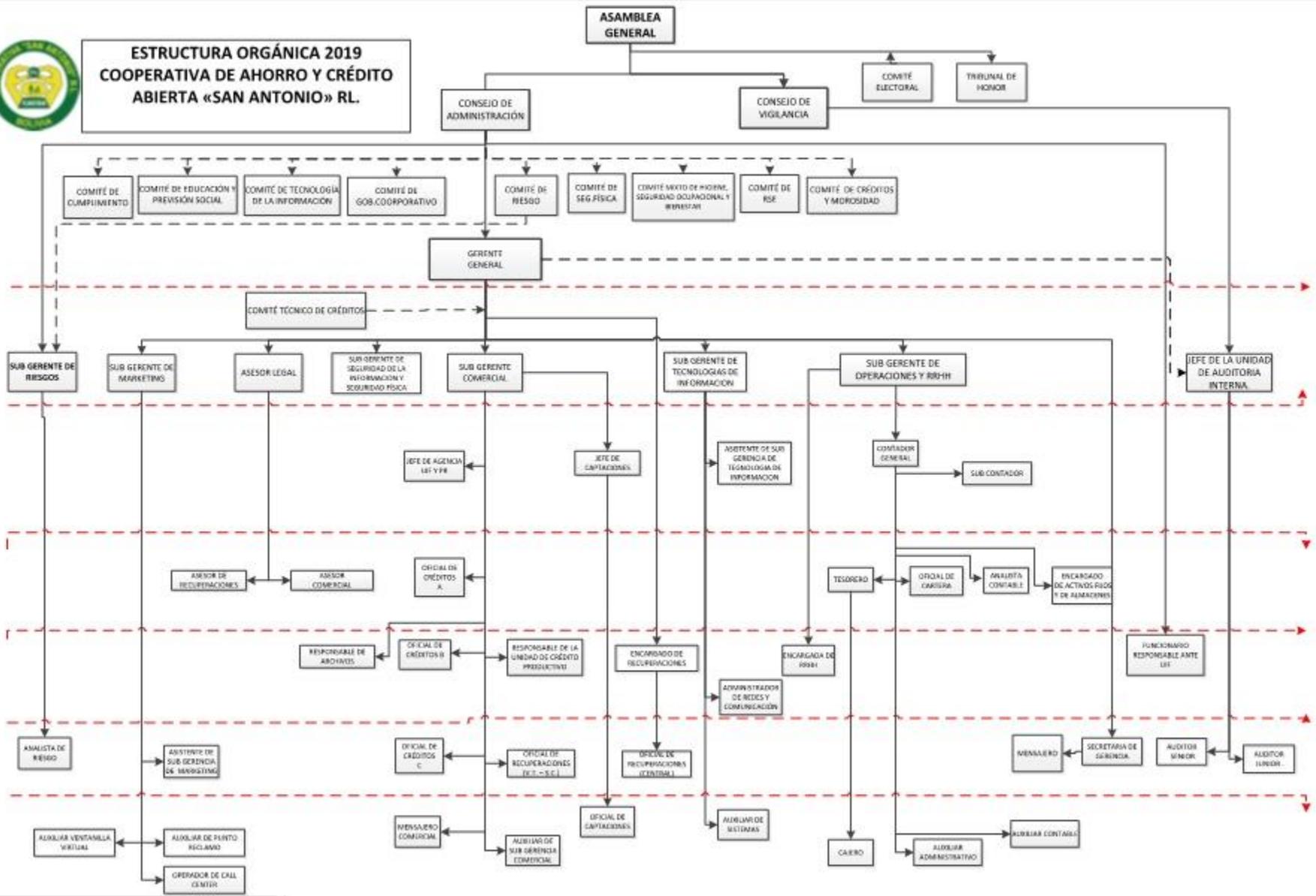
Han transcurrido 7 años desde la implementación de la RSE de forma continua en la Cooperativa San Antonio R.L., tiempo en el que la entidad ha enfocado sus esfuerzos hacia sus grupos de interés, siendo la identificación de los mismos el primer paso que permitió un accionar coherente y la obtención de resultados óptimos. La continuidad de la implementación de la RSE, ha permitido visualizar el impacto y al mismo tiempo la identificación de fortalezas y debilidades que se traducen en retos.

Los grupos de interés identificados por la Cooperativa San Antonio R.L. están conformados por:

- ❖ Socios
- ❖ Consumidor Financiero
- ❖ Funcionarios y Familia
- ❖ Proveedores – Acreedores
- ❖ Comunidad
- ❖ Competencia
- ❖ Medio Ambiente
- ❖ Autoridades o Reguladores (ASFI)



**ESTRUCTURA ORGÁNICA 2019  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
ABIERTA «SAN ANTONIO» RL.**



## La Estrategia Institucional y la Responsabilidad Social Empresarial

CACSA R.L. ha incorporado a la responsabilidad social empresarial a su estrategia, en su Plan Estratégico Trienal, la declaración de su misión ha integrado a la RSE como el enfoque fundamental que debe seguir la institución en su razón de ser, su inclinación social muestra una intención que abarca no solo el tiempo presente, sino también el futuro, aspecto que se refleja en su visión institucional.

### Compromiso asumido por la Institución

La Directiva y personal de CACSA muestran un sólido compromiso con la RSE, a partir de su articulación al Plan Estratégico, integrando operaciones en armonía y respeto con sus grupos de interés y el medio ambiente en el marco de sus operaciones diarias, aspectos que se encuentran inmersos en su Misión institucional.

La entidad ha incluido en su identidad corporativa aspectos sociales y tanto la Misión y Visión institucionales son publicadas para los socios, consumidores financieros, clientes y público en general a través de carteles, memoria anual institucional y a través de su página web [www.cacsa.com.bo.](http://www.cacsa.com.bo.), como una forma de compromiso formal con sus partes interesadas.

El compromiso socio ambiental de CACSA, está respaldado por su Política de RSE, siendo un marco referencial en la que se establecieron las directrices básicas para su aplicación y tratamiento en el entorno en el que se desenvuelve, este contribuye a definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor agregado a favor de su talento humano, socios, clientes, proveedores y sociedad en general.

La entidad cuenta con un Plan de Acción de RSE, en el que se establecieron los objetivos, metas y actividades con un cronograma de actividades cuyo cumplimiento es monitoreado de manera regular en el desarrollo de reuniones ordinarias del Comité de RSE, las cuales son registradas debidamente en actas.

COMPROMISO
La E.F. incluye aspectos sociales y ambientales en su identidad corporativa.
La E.F. contempla los intereses de sus grupos de interés en su identidad corporativa.
La E.F. cuenta con un comité de RSE.
El comité RSE cuenta con una política propia.
El comité RSE cuenta con actas firmadas de cada reunión ejecutada en la gestión evaluada
La E.F. cuenta con una unidad, área o encargad@ de RSE, como función específica.

Para el cumplimiento de las actividades concernientes a RSE, CACSA ha designado a un responsable o encargado de RSE, quien depende de Gerencia General y es el directo responsable de la consecución de objetivos y metas de RSE trazados en el Plan Estratégico.

La entidad ha incursionado en la gestión de desarrollo social y económico de los socios de la comunidad, implementando en la gestión 2019 acciones de impacto positivo.

## Implementación y Evaluación a los Lineamientos Normados como Estrategia de la Responsabilidad Social Empresarial

### Rendición de Cuentas

RENDICIÓN DE CUENTAS	
El Directorio de la E.F. expone sus estados financieros en la asamblea general de socios de manera clara.	En el desarrollo de su Asamblea General de Socios efectuada marzo de 2019, CACSA presentó a sus asociados información sobre los resultados obtenidos, fruto de su actividad como entidad financiera al cierre de la gestión 2018.
El Directorio cuenta con la aprobación correspondiente de toda la asamblea respecto al informe de rendición brindado a esta.	
La E.F. publica sus estados financieros en medios de prensa, mínimamente una vez al año.	De la misma forma, CACSA R.L. efectuó su Asamblea General de Socios el 11 de marzo de 2020.
La E.F. expone de manera constante sus estados financieros en su página web.	Los asociados se reúnen una vez al año de forma regular, oportunidad en la cual CACSA da cumplimiento a este lineamiento primordial establecido en la normativa de ASFI; ocasión en la que intervienen directores y los distintos comités presentando a la masa societaria informes sobre resultados al cierre de gestión, respecto a las actividades desarrolladas por cada una de ellos. Concluída la rendición, la asamblea expresa sus preguntas, observaciones, opiniones, y aprobaciones sobre el material e información proporcionada en la oportunidad.
Los diferentes comités de la E.F. brindan informes de rendición de cuentas en el cierre de cada gestión.	
El comité de RSE presenta un informe de rendición de cuentas y descripción de actividades en cada cierre de gestión.	

Mínimamente una vez al año, la entidad publica a través de medios de prensa sus estados financieros.

CACSA, hace muy buen uso de las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para dar a conocer a sus asociados información relevante sobre las actividades y resultados generados por la actividad de la Cooperativa en su página web ([www.cacsa.com](http://www.cacsa.com)), en la que se

publican documentos como la Memoria Institucional, Informes de RSE, e información como productos y servicios financieros que brinda la entidad, tarifarios y otros de interés para sus stakeholders. Las redes sociales son herramientas que la entidad emplea para publicitar sus productos y publicar mensajes de RSE, así también para tener una comunicación más dinámica con todas aquellas personas que deseen hacer una consulta por este medio.

## Transparencia

CACSA, publica para conocimiento de sus socios sus estados financieros en su memoria anual institucional y a través de medios de prensa, la memoria también se publica en la página web institucional, en la que también se visibiliza la oferta de productos y servicios, tarifarios y otros.

Las intenciones sociales de la entidad son reveladas para los socios, consumidores financieros, clientes y público en general a través de carteles, memoria anual institucional y a través de su página web [www.cacsa.com.bo.](http://www.cacsa.com.bo.), cumpliendo con lo establecido en la normativa emitida por el ente regulador.

El punto nueve del Código de Conducta de CACSA, establece la forma en la que los funcionarios deben actuar al momento de brindar información a los consumidores financieros sobre las operaciones de la entidad, incluyendo los procedimientos establecidos en la Cooperativa para canalizar los reclamos y resolver incidencias.

La información proporcionada al cliente de forma verbal, se encuentra disponible en su página web, en la que se encuentran publicados sus productos, servicios, tarifarios y otros aspectos de interés del público en general. Así también los tarifarios se encuentran publicados en sus instalaciones.

Por otra parte, cuando el cliente decide adquirir algún producto o servicio ofrecido por la cooperativa, los funcionarios brindan una explicación resumida con énfasis en los puntos más relevantes de los contratos con el fin de informar adecuadamente y evitar confusiones.

<b>TRANSPARENCIA</b>	
La E.F. elabora su plan estratégico, contando con el aporte y participación de representantes de su público interno.	
La E.F. informa a sus socios y funcionarios la situación legal en la que se encuentra.	
La E.F. establece relaciones de comercio transparente con sus principales proveedores.	
La E.F. brinda al público en general información clara y fácilmente comprensible respecto a sus tasas de interés según cada producto financiero ofertado.	
La E.F. brinda al público en general información pertinente relacionada con los cargos económicos adicionales vinculados con sus diferentes productos.	
La E.F. explica brinda información fidedigna y detallada al consumidor financiero tras concretar un servicio.	

Su agencia rural cuenta con funcionarios que hablan quechua, facilitando una comunicación fluida con los clientes del lugar que hablan ese idioma.

A través de la implementación de un call center, la entidad brinda información sobre sus productos y servicios, además resuelve dudas y consultas sobre cualquier tema referente a las actividades de la institución como las vinculadas a Educación Financiera, direcciones, teléfonos u otros. Si el cliente requiere información específica sobre algún tema en particular, se deriva al área correspondiente para una respuesta oportuna.

Las vías de atención y comunicación que CACSA ha implementado, coadyuvan a mantener una relación de confianza entre CACSA y sus clientes, mostrando un comportamiento altamente transparente.

Por otro lado, la relación comercial entre la entidad y sus proveedores, está enmarcada en la legalidad y constitucionalidad, mostrando un comportamiento responsable y transparente.

## Comportamiento Ético

CACSA cuenta con un Código de Ética, que evidencia su compromiso con sus grupos de interés, en él expresa su propósito de enunciar los valores, principios y normas que orienten la actitud, el comportamiento y la conducta del Consejo de Administración y Vigilancia, como también de los empleados de la entidad mediante la adopción de principios y valores corporativos.

En la gestión 2019, no se presentaron casos de contra versión al Código de Ética al interior de la entidad.

CACSA, también cuenta con un Código de Conducta, en él se encuentran claramente definidos: el objetivo, sus principios, tratamiento de la información, calidad de atención del cliente, capacitaciones, calidad en el trato y condiciones de trabajo de los trabajadores de la entidad financiera, atención de reclamos, conducta con

<b>COMPORTAMIENTO ÉTICO</b>	
	La E.F. cuenta con un código de ética.
	El código de ética fue difundido a los funcionarios.
	Los funcionarios en su conjunto conocen a cabalidad el código de ética Institucional.
	El código de ética de la Institución se revisa y actualiza.
	El código de ética describe acciones de respeto y valor para sus grupos de interés.
	El código de ética busca la manera de minimizar el impacto que sus actividades pueden llegar a tener sobre las partes interesadas.
	La E.F. cuenta con un código de conducta.
	El código de conducta contempla con lo establecido en el Anexo 4 del Reglamento de Protección del consumidor de Servicios Financieros.
	La E.F. adopta y aplica patrones de conducta para orientan el comportamiento de su público interno.

otras instituciones, ambiente laboral, transparencia y medidas disciplinarias. En él se prioriza el respeto para con el consumidor financiero, concibe principalmente los principios de: buena fe, equidad, continuidad y responsabilidad.

Tanto el Código de Ética, como el Código de Conducta de la entidad, se encuentran a disposición de los funcionarios en formato digital y son entregados en formato físico a los funcionarios nuevos, como parte de los documentos clave que cada trabajador de CACSA debe conocer y aplicar en el uso de sus funciones.

Un aporte complementario de alto significado a ser mencionado nuevamente debe ser la línea de atención al cliente creado por CACSA, siendo ésta alternativa de contribución a favor de los aspectos relacionados con la calidez y calidad que debe ser prestada a favor del cliente.

## Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

CACSA, tiene identificados a sus grupos de interés, su planificación estratégica contempla objetivos, metas y actividades en función a las características y necesidades, intereses y expectativas de sus stakeholders.

Anualmente la entidad realiza encuestas de satisfacción y percepción en cuanto a la atención que recibe el cliente externo, mecanismo que coadyuva a la implementación de acciones de mejora continua, a partir de la identificación de sus fortalezas y debilidades.

Paralelamente CACSA R.L. realiza una evaluación de Clima y Cultura organizacional, lo que le permite conocer el grado de motivación y satisfacción de sus funcionarios en todos los niveles de su estructura organizacional, aspecto que coadyuva a la implementación de acciones para mejorar la productividad y desempeño institucional.

### RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La E.F. ha identificado a sus grupos de interés.

Se han considerado a todos los actores: principales, secundarios y externos.

La E.F. elabora su plan estratégico considerando las características de sus grupos de interés.

La E.F. fomenta el sentido de pertenencia en sus Grupos de interés.

La E.F. mantiene canales de comunicación formales o regulaciones a favor de sus partes interesadas.

## Cumplimiento de las Leyes y Normas

### CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS

La E.F. cumple con la ley 393 del servicio financiero.

La E.F. cuenta con un libro de registro de socios o libro de registro de Certificados de Aportación, en el cual se procede con la inscripción de los certificados tras la emisión.

La E.F. difunde su estatuto y reglamentación vigente

La E.F. contempla inmersa en su Política de RSE las siguientes leyes:

ley general N°223

ley general N°369

ley general N° 045

ley general N°348

La E.F. cumple con la inclusión socio laboral de personas con discapacidad.

La E.F. cuenta con políticas y estrategias destinadas al trato preferencial a favor de personas con discapacidad.

CACSA, desarrolla e implementa políticas de prevención y lucha contra el racismo y toda forma de discriminación. Su política de RSE contempla la Ley General N° 223, Ley General N° 369, Ley General N° 045 y Ley General N° 348.

Respecto al trato preferencial que debe brindarse a las personas adultas mayores, la entidad cuenta con un Reglamento Interno de Trato preferente a las Personas Adultas Mayores, la cual establece un trato preferente a las personas mayores de sesenta años que acudan a la entidad para efectuar operaciones financieras, documento que contempla los principios contenidos en el Artículo 3 de la Ley General N° 369.

CACSA cuenta con normativa interna en la que determina, garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia tanto en la familia como en la sociedad.

Al cierre de la gestión 2019, cuenta en su plantel con dos funcionarios que presentan algún tipo de discapacidad, con lo cual CACSA R.L. cumple con la Ley de Inclusión Laboral.

## Respeto a los Derechos Humanos

La entidad promueve en sus funcionarios la equidad de género, brindando a éstos la misma oportunidad de crecimiento y ascenso, así como salarios justos y beneficios sociales establecidos por ley sin dar lugar al racismo y discriminación.

Cumpliendo con los principios y derechos fundamentales de trabajo, no presenta trabajo infantil.

La entidad ha establecido para sus grupos de interés mecanismos de reclamo con procedimientos definidos e instancias competentes.

Dando cumplimiento a la norma vigente, CACSA cuenta con espacios señalizados para el ingreso y atención a personas con discapacidad.

En la gestión 2019, los funcionarios de la institución participaron de una capacitación sobre discriminación, aspecto que fortalece la relación con sus socios, clientes y consumidores financieros en general.

CACSA considera como aspecto fundamental la salud y seguridad de sus trabajadores, e implementan un Plan de Trabajo cuyas actividades cuentan con el asesoramiento y apoyo de la Alta Gerencia.

El Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar trabaja para garantizar a los funcionarios de CACSA, un entorno libre de riesgo contra la salud en todas sus instalaciones, por medio de la adopción de normas y

### RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

La E.F. fomenta el derecho a la vida, libertad y la seguridad de su personal.

La E.F. prohíbe claramente todo trato inhumano, degradante o discriminatorio.

La E.F. promueve el reconocimiento de la personalidad jurídica de sus funcionarios.

La E.F. promueve y cumple estrictamente con el Art. 7º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos

La E.F. concibe a la familia como el elemento natural y fundamental de la sociedad que precisa de resguardo y protección.

La E.F. permite a su personal ejercer su derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.

La E.F. fomenta en sus funcionarios el derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

La E.F. Permite la organización de entes u otros espacios que velen por el bienestar y los derechos de sus trabajadores

La E.F. vela la vigencia, promoción, difusión y el cumplimiento de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado.

La E.F. garantiza a todos sus grupos de interés sin discriminación alguna el libre y eficaz ejercicio de los derechos establecidos por la Constitución Política del Estado.

La E.F. fomenta a partir de la educación, el civismo, el diálogo intercultural y los valores ético morales que incorporaran la equidad de género, la no diferencia de roles, la no violencia y la vigencia plena de los derechos humanos.

La E.F. defiende y promociona los derechos humanos, económicos, culturales y ambientales, con repudio a toda forma de racismo y discriminación.

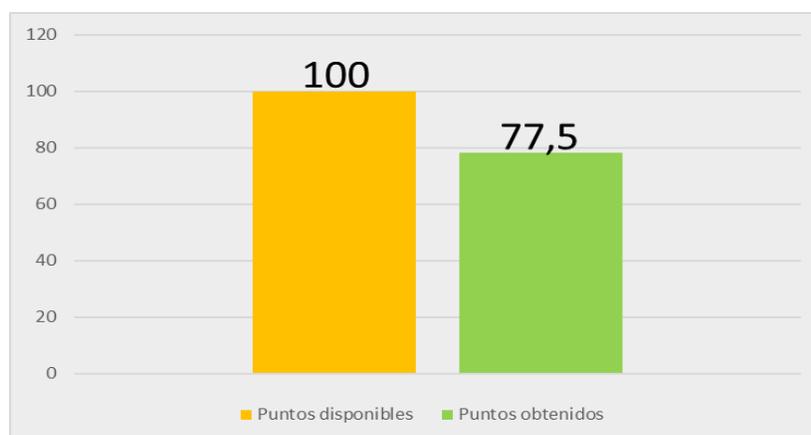
procedimientos para la salud laboral y prevención de riesgos laborales.

En la gestión 2019 CACSA desarrolló una serie de actividades, las cuales fueron informadas de forma trimestral al Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social de manera oportuna.

## Calificación y Ponderación

La ponderación obtenida por CACSA R.L. muestra una mejora, a partir de la implementación de actividades a favor de sus principales grupos de interés y la puesta en marcha de acciones a partir de la identificación de debilidades. En ese contexto, se visibiliza un fuerte compromiso de la entidad con una gestión socialmente responsable.

El resultado obtenido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L. tras haber realizado el análisis de información y posterior evaluación, resuelve la siguiente ponderación:



Fuente: Plataforma de evaluación CADEXCO 2020

Elaboración: CADEXCO

Con este resultado, la entidad ha logrado un ascenso con respecto a la ponderación obtenida de la evaluación correspondiente a la gestión 2018, cuyo resultado fue de 70.8 puntos de cien, a través de la implementación de acciones que merecen su valoración y que al mismo tiempo reflejan el compromiso de la entidad con la RSE.

CACSA, tiene un importante compromiso social, que se evidencia en el desarrollo de aquellas actividades, consideradas como las más relevantes y significativas desarrolladas a lo largo de la gestión evaluada, entre las principales se consideran:

## **Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología**

Por tercer año consecutivo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L., brinda atención gratuita a sus socios y funcionarios, generando un impacto positivo en el bienestar de los mismos, ésta acción se constituye en la más gratificante y de mayor impacto.

Entre las actividades complementarias y directamente relacionadas con la fisioterapia, se pueden mencionar: Zumba, Masaje exprés, gimnasia Rítmica, ludo terapia para niños, etc.

Una muestra de compromiso y constancia se refleja en la obtención de la Autorización de Habilitación de Funcionamiento del mencionado Gabinete.

La habilitación de espacios ambientes cómodos, adecuadamente acondicionados y debidamente abastecidos en insumos de alta calidad, con profesionales de alto nivel y garantizada formación académica, muestran una gestión eficiente y comprometida en favor de sus socios y funcionarios.

## **Apoyo Nutricional a niños del Centro Infantil San Antonio**

El compromiso de la entidad con la comunidad también se visibiliza a través de acciones que generan un impacto social positivo.

En la gestión 2019, CACSA R.L., dio continuidad al Programa de Apoyo Social Nutricional al Centro Infantil San Antonio, consistente en la entrega mensual de raciones alimentarias con calidad nutricional, con un alcance de aproximadamente 50 niños y niñas, beneficiando a su calidad alimentaria y a la economía de sus familias.

La implementación de la RSE, es un trabajo constante, que precisa de la resiliencia y un compromiso transversal para que, bajo una adecuada gestión, pueda encaminarse hacia la sostenibilidad fomentando el accionar con retorno en cada stakeholder de la Institución.

## Recomendaciones:

Con la intención de cumplir tal propósito a continuación, se brindan recomendaciones puntuales y específicas en respuesta a cada lineamiento inmerso en la Circular 428. Tras desarrollar el trabajo de evaluación se identificaron aspectos que deben ser trabajados con mayor detalle, estos son:

LINEAMIENTO	INDICADOR	RECOMENDACIÓN
<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>	La E.F. cuenta con una unidad, área o encargad@ de RSE, como función específica.	CACSA, debe considerar crear una unidad de trabajo exclusiva que se encargue de planificar, implementar, desarrollar y gestionar la RSE en la Institución. Las funciones asignadas a esta unidad podrían combinarse con Función Social y contribuirían así al desarrollo de una GESTIÓN transversal de RSE, catapultando programas de alto impacto propios de la Cooperativa, Ej. Gabinete de fisioterapia.
<b>TRANSPARENCIA</b>	La E.F. exige a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.	Los proveedores son un componente básico para el exitoso desarrollo de la Institución. Por ello, crear una buena relación con estos no debe ser la única prioridad de una E.F. que implementa RSE en su tipo de negocio. El involucramiento con los servicios sub contratados deben contemplar aspectos mayores a los determinados por la Ley de trabajo puesto que también se deben considerar los basados en la legislación vigente.
<b>COMPORTAMIENTO ÉTICO</b>	Sin observación.	
<b>RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	La E.F. elabora su plan estratégico considerando las características de sus grupos de interés.	Se recomienda nutrir el P.E. de la Cooperativa conociendo y posteriormente contemplando los intereses de sus grupos de interés previamente re identificados.
<b>CUMPLIMIENTO DE LEYES Y NORMAS</b>	Sin observación	
<b>RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>	Sin observación.	

## Referencias

Para Textos:

- Circular ASFI/170/2013 y 365/2015 Reglamento y Modificaciones de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera.
- 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](http://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.

Indicadores Ethos/COBORSE de RSE	<a href="http://www.indicadoresrse.org">www.indicadoresrse.org</a>
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	<a href="http://www.oecd.org">http://www.oecd.org</a>
Pacto Global (Global Compact)	<a href="http://www.unglobalcompact.org">www.unglobalcompact.org</a>
Declaración del Milenio de las Naciones Unidas (ODM)	<a href="http://www.undp.org/spanish">http://www.undp.org/spanish</a>
AA1000 (Accountability 1000)	<a href="http://www.accountability.org.uk">www.accountability.org.uk</a>
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	<a href="http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm">http://www.ilo.org/global/lang-- es/index.htm</a>
Global Reporting Initiative (GRI)	<a href="http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm">http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm</a>
Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño	<a href="http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf">http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf</a>
Sistemas de gestión de salud y seguridad OHSAS 18001	<a href="http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/index.htm">www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/index.htm</a>