



**INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
EMPRESARIAL  
2022**

## INDICE

1. Introducción.....	2
2. Descripción de la Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica de CACSA R.L.....	3
3. Descripción del Cumplimiento de los Objetivos de RSE CACSA R.L., que Incluye los Resultados de las Políticas Relacionadas con los DD.HH., Medio Ambiente y Partes Interesadas.....	5
4. Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE de CACSA R.L.....	16
5. Forma en que CACSA R.L. dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado la Gestión de RSE.....	20
6. Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de CACSA R.L. con Relación a los Lineamientos de la RSE.....	21
7. Conclusiones.....	26
Anexo	

# 1. Introducción

Como respuesta a las necesidades de y sectores desfavorecidos con necesidades de servicios crediticios desatendidos por la banca, en medio de una situación económica crítica, surgen las Cooperativas de Ahorro y Crédito bajo principios de solidaridad y cooperación mutua.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L. (CACSA R.L.) 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 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.

La Cooperativa "San Antonio" R.L. brinda sus productos y servicios financieros en la ciudad de Cochabamba a través una Oficina Central, nueve agencias y un punto ferial. A nivel provincial la Entidad cuenta con tres agencias en los municipios de Villa Tunari, Sacaba y Quillacollo. Desde el año 2018 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.

A través de sus actividades financieras, la Entidad promueve el ahorro mediante la oferta de cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo y ofrece a la población productos crediticios en respuesta a las necesidades específicas de cada sector e impulsa el bienestar social a través de una acción cooperativa.

La responsabilidad social empresarial ha sido incorporada a la estrategia institucional de forma transversal, asumiendo su compromiso en los aspectos sociales, económicos y medioambientales.

El presente informe de RSE, permite dar a conocer a los grupos de interés y público en general sobre las actividades y avances en los ámbitos social, económico y ambiental durante la gestión 2022.

## 2. Descripción de la Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica de CACSA R.L.

---

La RSE es un conjunto de acciones e iniciativas inspiradas en la visión, misión, valores y principios de la Cooperativa. La Entidad ha incorporado la responsabilidad social empresarial en la planificación estratégica institucional, en la que han sido plasmados no solo los objetivos económicos y de crecimiento institucional, sino también la gestión del desarrollo social y económico de los socios y población, como efecto de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social Empresarial.

Los objetivos estratégicos de la Entidad, están orientados al beneficio de los grupos de interés, primordialmente a los asociados, talento humano y población en general, de la mano del crecimiento institucional y el cumplimiento de los lineamientos de función social en relación a los productos y servicios financieros que brinda la Entidad.

La RSE a nivel institucional, articula transversalmente a las perspectivas: Financiero, Socio y Cliente, Procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento, para lograr un mayor impacto económico y social en el país.

La institución asume la responsabilidad por sus gestiones y los posibles impactos en los grupos de interés, fruto de su actividad como Entidad Financiera, orienta su gestión de forma responsable en los aspectos económicos, sociales y medioambientales. Ha identificado a sus grupos de interés, clasificándolos de la siguiente forma:

### Grupos de Interés Interno

- Socios
- Empleados

### Grupos de Interés Externo

- Consumidores financieros: clientes y usuarios
- Acreedores
- Proveedores
- Competidores
- ASFI
- Población en general

En lo que respecta a las intenciones institucionales, la Cooperativa ha planteado en su Misión y Visión aspectos como el bienestar de los socios y consumidores financieros y el enfoque hacia la responsabilidad social empresarial desde su actividad principal.

## 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
- Lealtad
- Honestidad
- Transparencia
- Compromiso social

### **3. Descripción del Cumplimiento de los Objetivos de RSE CACSA R.L., que Incluye los Resultados de las Políticas Relacionadas con los DD.HH., Medio Ambiente y Partes Interesadas**

---

El Objetivo Estratégico de CACSA R.L. en la perspectiva de la RSE, está directamente plasmada en la Visión Institucional, siendo esta: “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”.

La Cooperativa cuenta con políticas, reglamentos, manuales y otros que rigen el correcto accionar en sus operaciones, garantiza un comportamiento ético y el respeto por los derechos humanos consignados en la Constitución Política del Estado y en la carta Universal de los Derechos Humanos. Prioriza una atención con cualidades de excelencia, promueve un ambiente laboral adecuado y cumple con las disposiciones legales en relación a su talento humano en cuanto a beneficios sociales y otros.

El Plan Anual de RSE, tiene el objetivo de concretar y perfilar la estrategia y accionar de CACSA R.L. en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, tanto en el ámbito social, económico y ambiental asumiendo un compromiso con las partes interesadas, asociados, funcionarios y el conjunto de la sociedad.

El Plan Estratégico está compuesto de cuatro fases: la primera referida a la planeación, la segunda fase a la toma de acción que involucra a los encargados para la realización de las distintas actividades, la dirección y el cumplimiento de la RSE; la tercera fase está destinada a la verificación del progreso y evaluación de RSE, en la que se identifican las oportunidades de mejora, se fomenta el compromiso de la parte directiva y se genera crecimiento en el campo de acción de las actividades propuestas. Por último, la fase de Acciones a realizar, matriz que detalla específicamente las actividades a desarrollarse a lo largo del año.

Durante la gestión 2022, se cumplieron los objetivos trazados y se dio seguimiento y control a cada una de las actividades planificadas por la instancia competente.

La Cooperativa monitorea el cumplimiento de la RSE mediante el Sistema de Gestión en RSE, proceso compuesto de las siguientes etapas:



## **POLÍTICA DE RSE DE CACSA R.L.**

---

La Entidad ha plasmado formalmente en la Política de RSE la priorización de la Responsabilidad Social Empresarial con un enfoque de bienestar común y un aporte social, a través de un contenido axiológico de solidaridad, ayuda mutua y cooperación con la sociedad. La Cooperativa San Antonio dentro lo establecido en el reglamento de RSE emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se compromete a asumir los lineamientos y directrices básicas para su aplicación y tratamiento en el entorno que se desenvuelve pretendiendo alcanzar a través de su contenido una aplicación pragmática en la sociedad y sus grupos de interés. Como consecuencia le Entidad ha logrado los siguientes resultados:

### **DERECHOS HUMANOS**

---

La Cooperativa toma en cuenta los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos en todo su accionar.

Con relación al talento humano, la Cooperativa garantiza las condiciones laborales y de empleo, tales como espacios de trabajo dignos, clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.



La Entidad cuenta con una Política de Gestión y Administración de Recursos Humanos, cuyo objeto es la administración, motivación, capacitación y desarrollo, así mismo CACSA R.L. cuenta con una Política Salarial que tiene el propósito de mantener parámetros de niveles para una remuneración justa al personal de las distintas áreas de acuerdo a las funciones que desempeñan. La entidad promueve la equidad,

transparencia e igualdad de derechos en relación a los puestos y cargas de trabajo. El salario mínimo de la Entidad no podrá ser inferior al salario mínimo nacional establecido por Ley.

Se pretende garantizar la calidad del empleo, implantar medidas de conciliación con el personal, desarrollar el principio de igualdad de oportunidades. Por ello la Cooperativa apoya el crecimiento laboral, el conocimiento y desarrollo óptimo de funciones a través del desarrollo de cursos especializados que promueven la empleabilidad de su talento humano con equidad de género, respetando la diversidad de los funcionarios.

Para la Cooperativa es importante contar con personal altamente calificado y apto para cumplir de manera óptima sus funciones, por ello durante la gestión 2022 se desarrollaron 18 capacitaciones destinadas a promover la empleabilidad de los empleados de las distintas áreas de la Entidad

Como base de la comunicación interna está el respeto entre todos los funcionarios y directivos, cualquier forma de intolerancia, discriminación o acoso es considerada una falta grave que es sancionada de acuerdo a la normativa interna de nuestra Entidad.

En el Código de ética de la Entidad, se encuentran establecidos principios y valores corporativos que la Cooperativa adopta en el marco del respeto a los derechos humanos en el desarrollo de sus actividades como Entidad Financiera.

La Cooperativa garantiza a todas las personas, en particular a las mujeres funcionarias, el derecho a no sufrir violencia, de acuerdo a lo determinado en la Ley N° 348 integral para Garantizar una Vida Libre de Violencia.

Promoviendo una atención en el marco del respeto, en la gestión 2022, la entidad desarrolló una charla gratuita mediante la plataforma Zoom, sobre la Inclusión de Personas con Discapacidad, evento dirigido a funcionarios, asociados, consumidores financieros y público en general.

Para una buena atención, la Cooperativa cuenta con un manual de procedimientos y protocolos para la atención de usuarios y consumidores financieros, cuyo objetivo es plasmar una filosofía de calidad y calidez de servicio, donde cada uno de los funcionarios que trabajan en CACSA R.L., pueda entender las necesidades y atender los requerimientos de los usuarios y consumidores financieros, comprendiendo sus

expectativas y mejorando el relacionamiento directo.

Por política de la Cooperativa, interactúa y coopera con los grupos de interés, asumiendo compromisos con los mismos respetando sus derechos, diversidad étnica, género, estado civil, orientación sexual, discapacidad, religión y cualquier otra característica amparada por ley, promoviendo el diálogo y la participación para mantener canales de comunicación abiertos que permitan consolidar relaciones constructivas basadas en la honestidad, idoneidad y transparencia.

## **MEDIO AMBIENTE**

---

La Cooperativa reconoce la creciente demanda social a favor de la preservación del medio ambiente. Informar impulsar y fomentar una mayor concientización de la población es fundamental para crear responsabilidad social en la población. Este compromiso es asumido por la Cooperativa a través de:

- Capacitaciones dirigidas a directivos, ejecutivos y empleados en general.
- Participación institucional en iniciativas de preservación del medio ambiente
- Generación de procedimientos orientados a evitar o minimizar todo tipo de contaminación y uso indebido o imprudente de los recursos naturales.

La Cooperativa no financia actividades que vayan en contra del medio ambiente, siguiendo procedimientos y análisis rigurosos de los créditos, cumpliendo lo determinado en la Política de Créditos de la Institución.



CACSA R.L. cuenta con productos crediticios que coadyuban a la protección del 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.*

## **PARTES INTERESADAS**

---

Persona natural o jurídica o conjunto de personas naturales o jurídicas, que tienen interés, en cualquier decisión o actividad de cooperativa, como ser los empleados, proveedores, competencia, accionistas, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño o actuación de la cooperativa.

CACSA R.L., ha incorporado el compromiso con el desarrollo sostenible en el giro del negocio, todo esto como base para priorizar las actividades, promoviendo el bienestar de sus asociados y público en general, con un enfoque en la generación de impactos positivos con relación a sus grupos de interés, concentrando sus esfuerzos en tres lineamientos estratégicos: desarrollo sostenible, rentabilidad y eficiencia.

La Política de RSE, establece los lineamientos y procedimientos en las áreas social, económico y ambiental, en el marco de la normativa vigente, así como el compromiso, diálogo y participación entre la Cooperativa y sus diferentes partes interesadas.

### **➤ SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS**

Al cierre de la gestión 2022, CACSA R.L. cuenta con más de 40.000 asociados, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones a través de sus máximos representantes y en Asambleas efectuadas para tal fin. En la Gestión 2022 se desarrolló con normalidad la Asamblea General de Socios en la

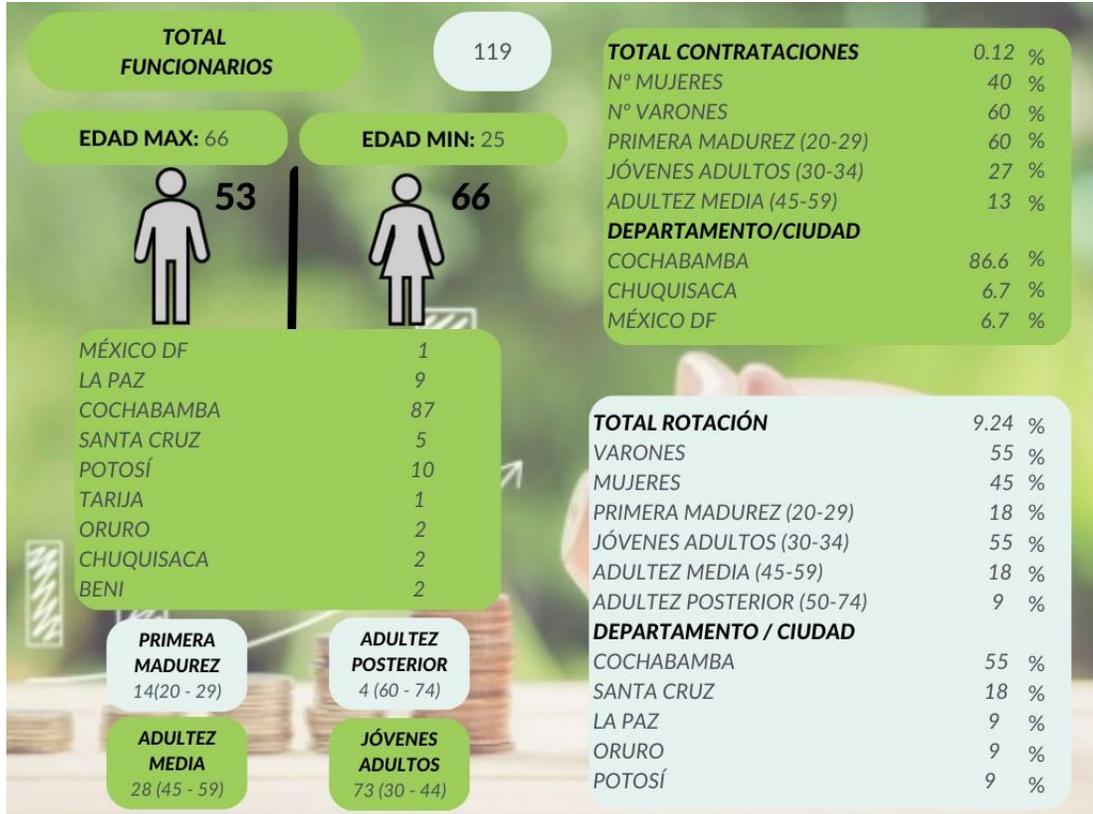
modalidad virtual, con lo cual la Cooperativa cumple con su responsabilidad de rendir de cuentas, aspecto relacionado al aspecto económico.

Buscando siempre un accionar óptimo como Entidad y en el relacionamiento con sus partes interesadas, CACSA R.L. brinda educación y entrenamiento a sus socios, directores, gerentes y funcionarios

En relación a su cliente externo, en la gestión 2022, CACSA R.L. realizó un “estudio de satisfacción y percepción de usuario y consumidores” en 11 puntos de atención financiera, el estudio presenta los siguientes objetivos específicos: 1. Evaluar el grado de satisfacción y percepción de los clientes / usuarios o socios por punto de atención financiera, sobre la calidad de servicio en general que brinda CACSA R.L. y 2. conocer si existen requerimientos específicos de los clientes /usuarios o socios.

## ➤ PERSONAL

Al cierre del 2022, se detalla la siguiente información referente al talento humano de la Entidad:



Durante la gestión 2022, la Entidad ha desarrollado capacitaciones dirigidas a las diferentes áreas que componen a Cooperativa, para un conocimiento adecuado a las responsabilidades y funciones de cada uno, apoyando a la empleabilidad, de acuerdo al siguiente detalle:

<i>Área</i>	<i>Horas</i>
Gerencia General	36
Asesoría Legal	7
Auditoría Interna	31
Sub Gerencia Comercial	20
Sub Gerencia de Operaciones y RRHH	43
Sub Gerencia de Riesgos	19
Sub Gerencia de Seguridad de la Información	4
Sub Gerencia de Tecnología de la Información	4
Sub Gerencia de Marketing	4
Todos los funcionarios	16
<b>Total</b>	<b>184</b>

La Cooperativa realizó una evaluación de Clima y Cultura Organizacional, en dicho estudio consideró ocho categorías: Beneficios e Incentivos, Capacitación, Comunicación, Derechos Humanos, Medio Ambiente Laboral, Organización, Pertenencia, Relaciones Laborales. El resultado de este estudio arrojó un porcentaje de 74.10%, teniendo un descenso respecto al resultado alcanzado en la gestión 2021 (76.55%). Dicha evaluación permitió el planteamiento de líneas de acción para mejorar los resultados en un próximo estudio.

## ➤ **PROVEEDORES**

La Cooperativa garantiza la equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores y garantiza estabilidad permanente en la relación cliente – proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad, pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión. Dando prioridad a los proveedores nacionales.

Las modalidades y de criterios en la selección y contratación de los mismos se encuentran en detalle en el Reglamento de adquisición de bienes y servicios de la Entidad.

Las relaciones con los Proveedores deben enmarcarse en la ética, transparencia y respeto mutuo, promoviendo en todo momento su compromiso con el respeto a los derechos humanos, normas laborales, protección al medio ambiente, la lucha contra la corrupción.

## ➤ **COMPETENCIA**

---

La transparencia forma parte de las relaciones con los competidores, promoviendo la cooperación y coordinación en los actuados que hacen con el regulador, respecto a las actividades que realizan en el Sistema Financiero.

## ➤ **POBLACIÓN EN GENERAL**

---

La Cooperativa garantiza el respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional, mantiene el compromiso con la sociedad, referido a los esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos. La Cooperativa no solo brinda sus servicios financieros en zonas urbanas sino también ha puesto sus esfuerzos para llegar a poblaciones alejadas a través de su Agencia ubicada en la zona de Villa Tunari.

La Cooperativa mantiene respeto a las personas, en el marco de lo establecido en:

- La Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.
- La Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.
- La Ley N° 348 integral para Garantizar una Vida Libre de Violencia.
- la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.

## **EDUCACIÓN FINANCIERA**

Uno de los objetivos principales de la Cooperativa es transmitir conocimientos a la población en general y todos sus actores entre ellos adultos de la tercera edad, personas con discapacidad, jóvenes y niños, a través de Programas de Educación y Difusión Financiera. Durante la gestión 2022, el Programa de Educación Financiera desarrollado por la Cooperativa obtuvo los siguientes resultados:

Temática	Beneficiarios	
	Meta	Resultado
Asegurar el acceso a Servicios Financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del Consumidor Financiero	50	39
Proceso de Atención de Atención de Reclamos	50	42
Productos de Créditos, Ahorros y Banca Electrónica	300	225
Diferimiento del Pago de Créditos	100	76
Consumidores Financieros	150	82
Inclusión de personas con discapacidad	100	74
Organizaciones Productivas Rurales.	100	81
Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.	150	76
Servicios de Intermediación Financiera y Servicios Complementarios	50	114

## **CONTRIBUCIONES A FINES SOCIALES**

La Cooperativa apoya a la comunidad por medio de contribuciones en dinero, productos, servicios, conocimientos u otros. En la Gestión 2022, la entidad realizó contribuciones a fines sociales y gremiales por un monto total de Bs. 14.659,00.

## **➤ AUTORIDADES Y ENTES REGULADORES**

CACSA R.L. trabaja responsablemente cumpliendo con todos los requerimientos del Ente Regulador y la normativa vigente aplicable a la actividad de la Entidad.

La Cooperativa mantiene compromiso con las autoridades para dar cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras y absteniéndose de participar de actos corruptos

y denunciar cualquier acto de este tipo. A través de su política de RSE, CACSA R.L. también pretende cumplir con los siguientes principios ligados a su función social:

**Equidad.** La prestación de servicios y atención general brindada por CACSA R.L. se desarrolla bajo un criterio de respeto y no discriminación.

**Inclusión.** CACSA cuenta con 9 agencias, una Oficina Central y una Oficina Ferial, aspecto que activa significativamente el objetivo de inclusión, priorizando principalmente la provisión de servicios financieros a poblaciones desfavorecidas o en localidades con baja densidad poblacional, dichos servicios adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas con discapacidad, personas adultas mayores y otros determinados por disposiciones legales y normativa vigente.

**Accesibilidad.** Que facilite a la población el acceso a nuestros productos y servicios financieros a través de todas las agencias dispuestas para la población del área urbana y rural.

**Seguridad.** Para el resguardo y protección de la información de nuestros clientes, la Cooperativa cuenta con medidas y recursos tecnológicos que aseguran la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad.

**Eficiencia.** A través de la optimización de tiempos y recursos del cliente, multiplicando la productividad del funcionario, en beneficio de los consumidores financieros y la Entidad.

**Confiabilidad.** Principio que asegura la provisión de servicios y productos financieros fiables, tanto en su uso como en su disponibilidad.

**Innovación.**

Este principio vela por la innovación y promoción en servicios y productos financieros. La política pretende crear un marco de referencia que contribuya a definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor para todos los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores y sociedad) en el marco de una cultura de responsabilidad social.

## 4. Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE de CACSA R.L.

---

Desde la implementación de la RSE, la Cooperativa ha dado pasos importantes. El reconocimiento de las partes interesadas, sus características y necesidades han marcado para la Entidad los puntos de partida para el establecimiento de las actividades en el Plan Estratégico de RSE en el que se establecen los objetivos, metas y actividades a realizar, en beneficio de sus grupos de interés en las dimensiones económico, social y ambiental.

Las actividades realizadas a lo largo de la gestión 2022 se detallan a continuación:

### ➤ Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología



El servicio de Fisioterapia y Kinesiología realizó en la gestión 2022 diversas actividades beneficiando a socios y funcionarios de la entidad, entre ellas:

- Gimnasia Laboral.
- Abordaje de Rehabilitación Física y Respiratoria en pacientes Post Covid-19.
- Abordaje de Rehabilitación física en Parkinson “Ponle una Etiqueta a la Vida”
- Danzaterapia “Dale una Oportunidad a tu Salud”
- Rehabilitación física de Fibromialgia y del Síndrome de la fatiga crónica
- Incontinencia urinaria
- Rehabilitación física en cefalea tensional

- Campaña masaje exprés (Villa Tunari)
- Rehabilitación Física en artritis reumatoide
- Ergonomía laboral del puesto de trabajo y el abordaje de alteraciones posturales
- Atención según requerimientos



### ➤ Campaña Médica por el Día Mundial de la Diabetes



En fecha 16 de noviembre del año 2022, socios, funcionarios y público en general acudieron a la convocatoria hecha por la Cooperativa para que profesionales del área de la salud midan su glucosa en sangre, actividad que tuvo una respuesta positiva a la convocatoria lanzada por nuestra entidad.

La Campaña de Prevención de la Diabetes fue realizada por quinto año consecutivo, actividad que tiene un objetivo de bienestar y cuidado de la salud

## ➤ Cursos Destinados al Cuidado de la Salud

**DIABETES TIPO 2**



- La diabetes de tipo 2 (que normalmente se desarrolla en la edad adulta y está asociada al sobrepeso) o diabetes mellitus no insulino dependiente, esta más ligada a la obesidad y el exceso de peso de hecho el riesgo de desarrollar una diabetes tipo 2 aumenta con un IMC que este dentro de un simple sobrepeso.
- El riesgo de padecer este tipo de diabetes aumenta conforme el IMC sea más alto, especialmente en las personas con antecedentes familiares de diabetes, y disminuye si se pierde peso.

Velando por la salud de nuestros socios, funcionarios, consumidores financieros y público en general, la Cooperativa desarrolló los siguientes cursos:

- ✓ Consecuencias del Sobrepeso
- ✓ Efectos y Consecuencias de la Automedicación

## ➤ Medidas de protección de la salud

Velando por la salud de los socios, funcionarios y todo visitante a los puntos de atención financiera, la Entidad dio continuidad a las siguientes medidas de bioseguridad impuestas para una atención segura y adecuada:

- ✓ Distribución de Alcohol y Barbijos.
- ✓ Aplicación de medidas de prevención para reducir la transmisión del virus entre empleados y asociados.
- ✓ Aplicación de medidas sanitarias en las operaciones comerciales.
- ✓ Propiciar un entorno de trabajo saludable.



## ➤ Apoyo a los niños con cáncer



En la gestión 2022, la Cooperativa dio su granito de arena a los niños con cáncer, haciendo la entrega de tapas de plástico a la Asociación de Padres de Niños con Cáncer Cochabamba ASPANICC, los meses de septiembre y diciembre.

## ➤ Programa Social de Apoyo Nutricional al Centro Infantil San Antonio

El apoyo que fue interrumpido como consecuencia de la inasistencia de los niños al Centro Infantil San Antonio como consecuencia de la Pandemia del COVID-19, fue retomado en la gestión 2022. Nuevamente se brindó el apoyo nutricional obteniendo resultados que nos llenan de satisfacción.

## ➤ Actividades en Beneficio del Medio Ambiente

La Cooperativa promueve el cuidado de nuestro planeta a través de espacios de aprendizaje, reflexión y concientización. En noviembre de la gestión 2022, el personal de la entidad y público en general participaron de una capacitación virtual desarrollada por FUNDARE, denominada “Aplicación de actividades referentes al cuidado del Medio Ambiente y sus componentes”.

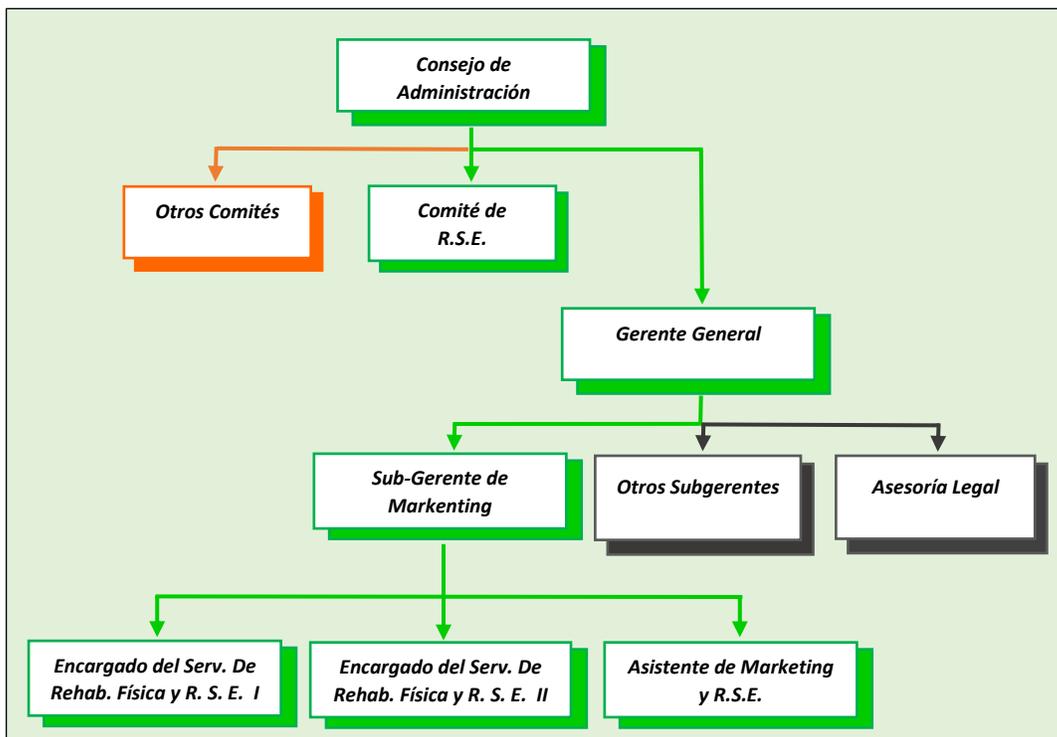
A través de las redes sociales, la Cooperativa concientiza el uso eficiente de recursos como la energía eléctrica, el ahorro de agua y reciclaje.

En cuanto a los residuos sólidos, CACSA R.L. ha adoptado prácticas responsables y amigables con el medio ambiente realizando la entrega de residuos electrónicos a RECUMET, gestor autorizado por el Gobierno Autónomo Departamental de Cochabamba. Residuos como cartón y papel fueron entregados a FUNDARE Cochabamba, empresa especializada en reciclaje.



## 5. Forma en que CACSA R.L. dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado la Gestión de RSE

En la estructura organizacional, La Cooperativa cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Empresarial dependiente del Consejo de Administración, cuya función primordial es el control, seguimiento e inspección del cumplimiento del Plan Estratégico de RSE. Dicho comité se encuentra conformado por un consejero de administración en calidad de presidente, un secretario, cuatro vocales y un consejero de vigilancia en calidad de observador.



Las reuniones del comité se realizan de forma ordinaria una vez al mes y de manera extraordinaria de acuerdo a la necesidad y conveniencia. En la gestión 2022, las sesiones del Comité de RSE se efectuaron de forma presencial y virtual, siendo debidamente registradas y firmadas por sus conformantes.

El Reglamento Interno de Responsabilidad Social Empresarial, establece los lineamientos básicos de las labores, enfoque de trabajo y conformación del Comité de Responsabilidad Social Empresarial.

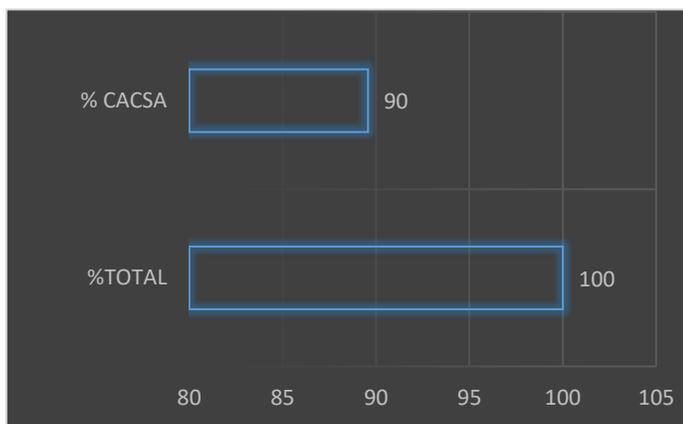
La Entidad asignó la responsabilidad del cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en el Plan Estratégico de RSE, al Sub Gerente de Marketing, quien tiene dependencia directa de Gerencia General.

La Cooperativa ha establecido los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés, así también, las responsabilidades de todas las instancias que se relacionan con la RSE institucional, desde el Consejo de Administración hasta el responsable de la gestión de los procesos relacionados con la responsabilidad Social Empresarial.

## 6. Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de CACSA R.L. con Relación a los Lineamientos de la RSE

---

Acorde a lo establecido en el Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial, CACSA R.L. anualmente contrata servicios de una empresa especializada para la evaluación de desempeño de RSE, para tal efecto CACSA R.L., contrató los servicios de la Cámara de Exportadores de Cochabamba – CADEXCO, Entidad que determinó la siguiente calificación correspondiente a la gestión 2022:



Fuente: Plataforma de Calificación – CADEXCO

Como resultado de las gestiones de RSE realizadas en la gestión 2022, se obtuvo la calificación de 90% sobre 100. En relación a la gestión 2021, la Entidad mantuvo su calificación porcentual, resultado que nos motiva a orientar nuestros esfuerzos para mejorar la RSE institucional y en consecuencia mejorar este resultado en una próxima evaluación.

## **6.1 Rendición de Cuentas Ante la Sociedad en General**

En marzo de la gestión 2022 la Cooperativa dio a conocer sus resultados alcanzados al cierre de la gestión 2021 por parte de cada Comité en la Asamblea General de Socios.

La memoria anual institucional, contiene toda la información en detalle sobre lo expuesto en la Asamblea General de Socios, documento que es distribuido a los socios y accesible para personal de la Cooperativa.

Los resultados alcanzados por la Entidad son de conocimiento de nuestras partes interesadas incluyendo al Ente Regulador a través de informes de cumplimiento a todos los requerimientos.

En lo que refiere a la RSE, la Cooperativa publica el informe de RSE en la página web institucional, dando la oportunidad a los grupos de interés de conocer las actividades y logros en los aspectos sociales y ambientales.

## **6.2 Transparencia**

Es uno de los valores institucionales que rigen el accionar de CACSA R.L., la gestión de la misma es comunicada de forma clara, exacta, oportuna y completa sobre las políticas, decisiones y actividades como responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente, a través de:

- Informe anual presencial a los socios en la Asamblea General Ordinaria.
- Entrega de la Memoria anual de la Entidad a socios en formato físico y digital.
- Publicación y divulgación de los estados financieros en medios de prensa escrita y página web.
- Programas gratuitos de Educación Financiera para todo público

Por otro lado, se brinda información a los socios, clientes, usuarios y público en general a través de:

- Página web, en la que se brinda información actualizada sobre los productos, servicios, tasas activas y pasivas, comunicados y otros de libre acceso para cualquier persona.
- Contratos y documentos claros sobre los productos y servicios dirigidos a los socios y clientes.
- Calificación e informe de responsabilidad social empresarial en formato digital a través de la página web de la institución.
- Información personalizada sobre los productos y servicios que brinda la cooperativa a través del personal que tiene contacto directo con el cliente.
- Información sobre los servicios y productos financieros que brinda la Entidad a través de páginas sociales (Facebook y Whatsapp), además de la atención de dudas.

Para conocimiento de las partes interesadas, la Misión y Visión Institucionales se encuentran publicadas en nuestra página web [www.cacsa.com.bo](http://www.cacsa.com.bo), la **Memoria Anual Institucional** y en lugares visibles al público en nuestras instalaciones.

### 6.3 Comportamiento Ético

---

La Cooperativa ha desarrollado políticas que rigen el comportamiento ético de directores, alta gerencia y funcionarios de la Entidad de cumplimiento obligatorio, promoviendo un comportamiento ético en sus relaciones laborales, operaciones comerciales y en general en todas las actuaciones que intervenga.

El Código de Ética establece los valores y principios morales y profesionales que son de aplicación para el Consejo de Administración y Vigilancia, Tribunal de Honor, Comité Electoral, socios, personal ejecutivo y todos los funcionarios de la Entidad.

Para conocimiento del personal nuevo, el Código de Ética de la Entidad es entregado junto al contrato de trabajo al momento de ser firmado. En mayo del 2022, la entidad, desarrolló un curso sobre su Código de Ética y Conducta, promoviendo un comportamiento ético en sus grupos de interés.

Las instancias de sanción cuando se presenten transgresiones al Código de Ética ó al Código de Conducta son: Asamblea General de Socios, Tribunal de Honor y Comité de Ética.

El órgano disciplinario con jurisdicción y competencia para conocer, procesar y resolver el incumplimiento al Código de Ética y de Conducta por parte de los funcionarios es el Comité de Ética.

En la gestión 2022 el Tribunal de Honor, informó a los asociados sobre dos procesos, los mismos fueron detallados en la Memoria Anual 2022.

## 6.4 Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción y percepción de los consumidores financieros, en la gestión 2022, la Cooperativa realizó un estudio de satisfacción y percepción de usuario y consumidores abarcando 11 puntos de atención financiera, habiendo planteado los siguientes objetivos específicos: 1. Evaluar el grado de satisfacción y percepción de los clientes / usuarios o socios por punto de atención financiera, sobre la calidad de servicio en general que brinda CACSA R.L. y 2. conocer si existen requerimientos específicos de los clientes /usuarios o socios. Los resultados, coadyuvan a la implementación de acciones de mejora continua.

Aportando al conocimiento de los socios, clientes, usuarios y público en general, CACSA R.L., planifica y desarrolla su Programa de Educación Financiera, con la visión de mejorar la cultura financiera.

## 6.5 Cumplimiento a las Leyes y Normas

En cumplimiento a la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión de Entidades Financieras (ASFI), en la que se establece que las Entidades Financieras que están incurriendo en una gestión socialmente responsable, deben contemplar mínimamente 4 leyes referenciales. La Política de RSE de la Institución contempla las siguientes leyes:

- ✓ • Ley General de Cooperativas
- ✓ • Ley de Servicios Financieros

- ✓ Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.
- ✓ Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores
- ✓ Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.
- ✓ Ley N° 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.
- ✓ Recopilación de Normas emitidas por ASFI
- ✓ Mejores Prácticas (ISO 26000 y otras pertinentes)
- ✓ Reglamento Interno y Normas Internas de la Cooperativa
- ✓ Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de CACSA

## 6.6 Respeto a los Derechos Humanos

La Cooperativa promueve el respeto y la protección de los Derechos Humanos consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

En la gestión 2022, la Cooperativa propició un espacio de capacitación interna sobre derechos laborales, promoviendo el conocimiento y respeto por los derechos de los empleados.

A través de la normativa interna, orienta a su personal hacia una relación enmarcada en el respeto entre la Entidad y sus grupos de interés y marca los lineamientos para una correcta interacción con los mismos. Está terminantemente prohibido el racismo y toda forma de discriminación.



Los funcionarios cuentan con espacios de trabajo digno, cómodos y libres de riesgos contra la salud ocupacional.

La Cooperativa proporciona a su personal la misma oportunidad de desarrollo profesional en cuanto a capacitaciones y asensos sin importar el género.

CACSA R.L. brinda salarios acordes a las responsabilidades con todos los beneficios sociales establecidos por Ley, se preocupa por hacer mejoras en las condiciones

laborales, mejorar la calidad de las herramientas e infraestructuras laborales y mejorar el ambiente laboral.

En relación a la salud y seguridad de sus trabajadores, la CACSA R.L. cuenta con un Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, que ha trabajado en la gestión 2022 en temas de salud de los funcionarios, gimnasia laboral y rehabilitación, prevención y control de riesgos profesionales, condiciones de los ambientes de trabajo en cuanto a orden y limpieza, medidas de bioseguridad y seguimiento a accidentes y enfermedades profesionales.

## 7. Conclusiones

---

Como Entidad Financiera, hemos asumido un compromiso social, económico y medioambiental, con la firme intención de lograr un crecimiento sostenible.

A pesar de las dificultades, hemos logrado cumplir los objetivos trazados gracias al apoyo de nuestros socios, funcionarios, clientes, consumidores financieros, público en general y la comunidad.

Hemos optimizado las medidas de bioseguridad por el COVID-19 y hemos adaptado las nuevas tecnologías para una comunicación más dinámica con nuestros grupos de interés.

CACSA R.L., pretende lograr una mejora continua con el paso de los años, con una gestión social, económica y medioambiental responsable, en aras de un crecimiento a nivel institucional y el beneficio de nuestros grupos de interés.



## ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

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

PERIODO DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN 2022

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. Con el fin de mejorar el conocimiento colectivo, CACSA ofreció a su órgano Corporativo los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “La Triada: Los Sistemas de Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos y Control Interno”</li> <li>- “Régimen de Infracciones y Sanciones en el Sector Financiero y Cooperativo” – Reglamento de Sanciones Administrativas (D.S. 4755) y Reglamento de Aplicación de Sanciones para Errores Operativos Recurrentes (RNSF – ASFI)</li> <li>- “Directrices para la Gestión de Riesgos contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas/FT y FPADM en el Sistema Operativo y el Proceso de Evaluación Mutua en Bolivia”.</li> <li>- RSE y Función Social</li> </ul>		
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.- 176.256,00</p> <p>Sueldo promedio Bs.- 61.397,67</p>	%	2.87
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>En 2022 se realizó el incremento salarial del 3% acuerdo al decreto supremo 4711.</p> <p>Detalle Cuadro 2B.</p>	%	3

3B		Relación entre el salario mínimo de la Entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo CACSA R.L. 2.472,00 Bs. Salario mínimo nacional 2.250,00 Bs.	%	1.1	
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		Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios		Números Enteros	119
			Edad máxima			66
			Edad mínima			25
			Nº Total Mujeres			53
			Nº Total Varones			66
			Primera madurez (20 – 29)			14
			Jóvenes adultos (30 – 44)			73
			Adultez media (45 - 59)			28
			Adultez posterior (60 – 74)			4
			Departamento (Nacionalidad Boliviana)	La Paz		9
				Cochabamba		87
				Santa Cruz		5
				Potosí		10
				Tarija		1
				Oruro		2
				Sucre		2
				Beni		2
			Extranjero	D.F. México		1
			Gerencia	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		1
			Sub Gerencias, Jefaturas auditoría interna, Auditor Senior, Asesoría Legal.	Nº Mujeres		3
Nº Varones		5				
Jefes de Agencia, Jefe de captaciones	Nº Mujeres		4			
	Nº Varones		9			
Encargado de RRHH, Funcionario UIF, Contador General, Tesorero	Nº Mujeres		2			
	Nº Varones		2			
Oficial de Captaciones, Oficial de créditos, Oficial de Recuperaciones, Oficial de	Nº Mujeres		18			
	Nº Varones		18			

			Cartera, Oficial de seguridad de la información			
			Asesor comercial, Asesor de recuperaciones, Administrador de redes y comunicaciones	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		
			Analistas, auxiliares, asistentes, auditor junior, responsable de archivos	Nº Mujeres		9
				Nº Varones		
			Cajeros, Secretaria, Call Center, Encargado de Servicio de Rehabilitación Física y RSE I y II, mensajería	Nº Mujeres		16
				Nº Varones		
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2022, fueron contratadas 15 personas, 9 varones y 6 mujeres, 13 procedentes de la ciudad de Cochabamba, 1 Chuquisaca, 1 extranjero de la ciudad de México cuyas edades están comprendidas entre la primera madurez (20 – 29) 9, jóvenes adultos (30 – 44) 4 y adultez media (45 – 59) 2.	TOTAL CONTRATACIONES		12.60
				Nº Mujeres		40
				Nº Varones		60
				Primera madurez (20-29)		60
				Jóvenes adultos (30-44)	%	27
				Adultez media (45-59)		13
				Departamento		
				Cochabamba		86.6
				Chuquisaca		6.7
				Extranjero (México D.F)		6.7
				TOTAL ROTACIÓN		9.24
				Varones		55
				Mujeres		45
				Primera madurez (20-29)		18
Jóvenes adultos (30-44)		55				
Adultez Media (45-59)	%	18				
Adultez Posterior (60-74)		9				
Departamento						
Cochabamba		55				
Santa Cruz		18				
La Paz		9				
Oruro		9				
Potosí		9				

3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	En la gestión 2022 la Cooperativa San Antonio cuenta con dos funcionarios con discapacidad, una mujer y un varón, ambos ocupan el cargo de Operador de Call Center de la Entidad.		%	1.68																																											
1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado detalle en el cuadro	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="934 527 1480 581">Gerencia General</td> <td data-bbox="1480 527 1688 581">36 Hrs.</td> <td data-bbox="1688 527 1818 581"></td> <td data-bbox="1818 527 1950 581">19.57</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 581 1480 634">Asesoría Legal</td> <td data-bbox="1480 581 1688 634">7 Hrs.</td> <td data-bbox="1688 581 1818 634"></td> <td data-bbox="1818 581 1950 634">3.80</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 634 1480 688">Auditoría Interna</td> <td data-bbox="1480 634 1688 688">31 Hrs.</td> <td data-bbox="1688 634 1818 688"></td> <td data-bbox="1818 634 1950 688">16.85</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 688 1480 742">Sub Gerencia Comercial</td> <td data-bbox="1480 688 1688 742">20 Hrs.</td> <td data-bbox="1688 688 1818 742"></td> <td data-bbox="1818 688 1950 742">10.87</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 742 1480 795">Sub Gerencia de Operaciones y RRHH</td> <td data-bbox="1480 742 1688 795">43 Hrs.</td> <td data-bbox="1688 742 1818 795"></td> <td data-bbox="1818 742 1950 795">23.37</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 795 1480 849">Sub Gerencia de Riesgos</td> <td data-bbox="1480 795 1688 849">19 Hrs.</td> <td data-bbox="1688 795 1818 849">%</td> <td data-bbox="1818 795 1950 849">10.33</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 849 1480 902"><b>Subgerencia de Seg. De la Información</b></td> <td data-bbox="1480 849 1688 902">4 Hrs.</td> <td data-bbox="1688 849 1818 902"></td> <td data-bbox="1818 849 1950 902">2.17</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 902 1480 956"><b>Subgerencia de TI</b></td> <td data-bbox="1480 902 1688 956">4 Hrs.</td> <td data-bbox="1688 902 1818 956"></td> <td data-bbox="1818 902 1950 956">2.17</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 956 1480 1010"><b>Subgerencia de Marketing</b></td> <td data-bbox="1480 956 1688 1010">4 Hrs.</td> <td data-bbox="1688 956 1818 1010"></td> <td data-bbox="1818 956 1950 1010">2.17</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 1010 1480 1063">Todos los funcionarios</td> <td data-bbox="1480 1010 1688 1063">16</td> <td data-bbox="1688 1010 1818 1063"></td> <td data-bbox="1818 1010 1950 1063">8.70</td> </tr> <tr> <td data-bbox="934 1063 1480 1117"><b>Total Horas Anual</b></td> <td data-bbox="1480 1063 1688 1117">Números Enteros</td> <td data-bbox="1688 1063 1818 1117"></td> <td data-bbox="1818 1063 1950 1117">184</td> </tr> </table>	Gerencia General	36 Hrs.		19.57	Asesoría Legal	7 Hrs.		3.80	Auditoría Interna	31 Hrs.		16.85	Sub Gerencia Comercial	20 Hrs.		10.87	Sub Gerencia de Operaciones y RRHH	43 Hrs.		23.37	Sub Gerencia de Riesgos	19 Hrs.	%	10.33	<b>Subgerencia de Seg. De la Información</b>	4 Hrs.		2.17	<b>Subgerencia de TI</b>	4 Hrs.		2.17	<b>Subgerencia de Marketing</b>	4 Hrs.		2.17	Todos los funcionarios	16		8.70	<b>Total Horas Anual</b>	Números Enteros		184	%	
Gerencia General	36 Hrs.		19.57																																														
Asesoría Legal	7 Hrs.		3.80																																														
Auditoría Interna	31 Hrs.		16.85																																														
Sub Gerencia Comercial	20 Hrs.		10.87																																														
Sub Gerencia de Operaciones y RRHH	43 Hrs.		23.37																																														
Sub Gerencia de Riesgos	19 Hrs.	%	10.33																																														
<b>Subgerencia de Seg. De la Información</b>	4 Hrs.		2.17																																														
<b>Subgerencia de TI</b>	4 Hrs.		2.17																																														
<b>Subgerencia de Marketing</b>	4 Hrs.		2.17																																														
Todos los funcionarios	16		8.70																																														
<b>Total Horas Anual</b>	Números Enteros		184																																														

2C		<p>Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores</p>	<p>Cooperativa San Antonio programó y desarrolló en la gestión 2022 las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Auditoria Interna basada en enfoque de Riesgo</li> <li>➤ ASOBAN transformación digital de la banca</li> <li>➤ Riesgos Financieros</li> <li>➤ Construcción de metodología de Gestión de Riesgos y matrices de LD y FT</li> <li>➤ Nueva versión From 110 versión 4</li> <li>➤ Administración del Talento Humano</li> <li>➤ Nuevo reglamento de Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional</li> <li>➤ Regulación de vacaciones y licencias</li> <li>➤ Contabilidad, tributación e inventarios</li> <li>➤ Taller de Reclutamiento</li> <li>➤ Muestreo de Auditoria</li> <li>➤ Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas</li> <li>➤ Oratoria y Comunicación efectiva</li> <li>➤ Riesgos Financieros</li> <li>➤ Reglamento de infracciones y sanciones en el sector financiero</li> <li>➤ Atención al Cliente con Calidad y Calidez</li> <li>➤ Capacitación y actualización de Oficiales de Créditos</li> <li>➤ Elaboración de Manuales de procedimientos</li> </ul>	Nº	18 capacitaciones
3C		<p>Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional</p>	<p>En la gestión 2022, se realizó la evaluación de desempeño al personal de la Cooperativa.</p>	Números enteros y/o porcentajes	100%

1D

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 Varones	5	
	Nº Mujeres	4	
	Mayores de 30 años	9	
	Menores de 30 años	0	
	Consejo de Vigilancia:	Nº Varones	0
		Nº Mujer	3
		Mayores de 30 años	4
		Menores de 30 años	0
	Gobierno Corporativo:	Nº Varones	1
		Nº Mujeres	3
		Menores de 30 años	0
		Mayores de 30 años	4
Funcionarios:	Nº Varones	66	
	Nº Mujeres	53	
	Menores de 30 años	14	
	Mayores de 30 años	105	

Números enteros y/o porcentajes %

2D		Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional (De 119 funcionarios se pudo realizar la comparación de 107 funcionarios. Los restantes 12 corresponden a 1 Administradora Financiera, 1 bachiller varón, 2 choferes varones, 1 Lic. en Ciencias Jurídicas y Política de sexo masculino, 3 mujeres economistas, 2 Licenciadas en Ingeniería Financiera y 1 secretaria ejecutiva y una persona con educación primaria de sexo femenino, por tanto se da cuenta de 119 funcionarios).	La planta de funcionarios está conformada por:		Varón	Mujer	Comparativo	
			Profesión/Nivel Educativo	Varones	Mujeres	Sal. Mín.Varón		Sal. Mín.Mujer
			Administración Financiera	0	1	0	3.304,36	No aplica
			Bachiller	1	0	5.193,12	0	No aplica
			Chofer	2	0	3.304,36	0	No aplica
			Egresados	16	12	2.472,00	3.304,36	0,75
			Estudiantes	11	3	2.825,29	3.855,09	0,73
			Ingenieros	5	3	1.978,00	3.304,36	0,60
			Lic. Abogados	1	3	5.193,12	5.191,20	1,00
			Lic. Adm. de Empresas	5	3	3.304,36	3.614,37	0,91
			Lic. Auditoría	5	1	8.993,15	11.064,63	0,81
			Lic. en Ciencias Jurídicas y Políticas	1	0	5.191,20	0	No aplica
			Lic. Contaduría Pública	7	10	3.304,36	3.855,09	0,86
			Lic. Economía	0	3	0	3.304,36	No aplica
			Lic. en Ciencias Jurídicas	1	1	8.309,61	10.861,60	0,77
			Lic. en Fisioterapia y Kinesiología	1	1	3.855,09	3.304,36	1.17
			Lic. en Informática	1	1	11.064,63	5.665,00	1,95
			Lic. en Ingeniería Financiera	0	2	0	3.304,36	No aplica
			Lic. Ing. Comercial	1	1	3.304,36	3.835,09	0,86
			Secretaria Ejecutiva	0	1	0	2.743,00	No aplica
			Técnicos	8	6	2.478,27	3.304,36	0,75
			Educación Primaria	0	1	0	2.825,29	No aplica

1H		Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	FIN CULTURAL	Bs.	0.-
			FIN SOCIAL		11.999,00.-
			FIN GREMIAL		2.660,00.-
			<b>TOTAL</b>		<b>14.659,00.-</b>
2H	Derechos Humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE</li> <li>● Política de Comunicaciones</li> <li>● Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés</li> <li>● Código de Ética, Código de Conducta</li> <li>● Reglamento interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores</li> <li>● Política de Gestión y Administración de Recursos Humanos</li> </ul>		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	Crédito de Vivienda	%	10
			Microcrédito		10
			Consumo		10
1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio	La Política de Responsabilidad Social Empresarial de CACSA R.L. considera los aspectos sociales, económicos y ambientales.		

2E		<p>Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Microcrédito:</b> 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.</li> <li>● <b>Crédito agropecuario:</b> 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.</li> <li>● <b>Crédito al sector productivo:</b> 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)</li> <li>● <b>Crédito para capital de operaciones:</b> 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.</li> <li>● <b>Crédito para capital de inversión:</b> 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.</li> </ul>
3E		<p>Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos</p>	<p>La Cooperativa cuenta con una Política de Créditos, documento formal creado con el propósito de establecer los lineamientos y procedimientos a seguir en la oferta de servicios y productos, promoviendo el desarrollo económico y social de los clientes financieros de la Cooperativa. Adicionalmente, cuenta con una Política Para Aprobar Instrumentos o Nuevos Productos Financieros que establece los lineamientos para su procedimiento en las conducciones de incorporar nuevos productos y servicios, en función de las tendencias y necesidades financieras del mercado y sus grupos de interés que se pueda establecer dentro la parte comercial de la institución.</p>

4E		<p>Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.</p>	<p>Para la Cooperativa, entre sus objetivos principales, esta transmitir conocimientos con impactos positivos, con la visión de mejorar la cultura financiera de los consumidores, clientes y asociados, buscando enseñar sobre los servicios de intermediación financiera.</p> <p>El programa de Educación Financiera, abarcó:</p> <p>TEMA 1: Asegurar el acceso a servicios financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del Consumidor Financiero.</p> <p>TEMA 4: Diferimiento del pago de créditos.</p> <p>TEMA 5: Consumidores Financieros</p> <p>TEMA 6: Inclusión de personas con discapacidad</p> <p>TEMA 7: Organizaciones Productivas Rurales.</p> <p>TEMA 8: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.</p> <p>TEMA 9: Servicios de Intermediación Financiera y servicios complementarios</p> <p>Los mencionados temas, tuvieron como público objetivo socios, usuarios financieros y población en general.</p> <p>Para el Tema 2: Proceso de atención de reclamos, se estableció como público objetivo:</p> <p>Socios, usuarios financieros y población en general con edades de 25 a 35 años y personal de la institución</p> <p>Para el tema 3: Productos de Créditos, ahorros y banca electrónica, se consideró como público objetivo:</p> <p>Socios, usuarios financieros y población en general con edades de 25 a 59 años (Implementación de Plataforma Virtual y Redes Sociales).</p> <p>Socios, usuarios financieros y población en general con edades de 18 a 24 años (Educación por redes sociales, cursos/talleres).</p> <p>Usuarios financieros y población en general con edades mayores a 60 años (Educación por redes sociales, cursos/talleres).</p> <p><i>El Programa de Información, tuvo como público objetivo: socios, consumidores financieros y población en general.</i></p> <p>Mediante circuito cerrado, sitio web de la entidad y redes sociales se difundió información sobre:</p> <p>TEMA 9: Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.</p> <p>TEMA10: Inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>TEMA11: Sistema financiero, Rol de ASFI y el carácter de la normativa.</p> <p>Mediante Material impreso, se difundió información sobre los siguientes temas:</p> <p>TEMA 9: Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.</p> <p>TEMA 12: Legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.</p> <p>Mediante un medio de comunicación masivo se difundió información sobre el tema:</p> <p>TEMA 5: Consumidor Financiero</p>
----	--	---	--

1S		Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Para fidelizar al cliente, CACSA R.L. asume su responsabilidad de trabajar arduamente dando cumplimiento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Estándares de Calidad de Servicio</li> <li>● Compromiso con el Cliente</li> <li>● Políticas y normativas internas vinculadas con la atención al cliente.</li> <li>● Capacitaciones dirigidas a los funcionarios sobre atención al cliente</li> <li>● Evaluación de nivel de satisfacción al cliente</li> <li>● Atención cordial y personalizada al cliente</li> </ul>		
2S	Satisfacción del Cliente	Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	En la gestión 2022, CACSA R.L. realizó un estudio de satisfacción y percepción de usuario y consumidores financieros, aplicado a 11 puntos de atención financiera, con el objetivo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Evaluar el grado de satisfacción y percepción de los clientes / usuarios o socios por punto de atención financiera, sobre la calidad de servicio en general que brinda CACSA RL.</li> <li>● Conocer si existen requerimientos específicos de los clientes /usuarios o socios</li> </ul>		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	En la gestión 2022 se registraron 26 reclamos en primera instancia: 2 relacionados a diferimiento de pago de créditos, 2 caja de ahorro, 4 Atención al cliente, créditos 10, depósitos a plazo fijo 1, tarjeta de débito 1 y 6 en la tipología otros, cada caso tuvo su correspondiente respuesta en los plazos establecidos por la normativa emitida por el Ente Regulador. La Entidad brinda información al Consumidor de Servicios Financieros sobre el Punto de Reclamo a través del circuito cerrado, volantes informativos, página web y cursos de Educación Financiera. El personal de CACSA R.L., recibe capacitaciones para brindar Atención al Cliente con calidad y calidez, adicionalmente, la Entidad desarrolla capacitaciones que promueven el conocimiento y habilidades en el Desarrollo de su trabajo cotidiano.	100 %	26
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	A nivel interno la Cooperativa difunde mensajes de concientización para un consumo más eficiente y responsable a través de las redes sociales y a nivel interno a través de correos internos y mensajes en los fondos de pantallas de los equipos de los funcionarios de la Entidad.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	En la gestión 2022, la Entidad realizó la entrega de residuos electrónicos RECUMET, gestora especializada en ese tipo de residuos.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	En la gestión 2022 se realizó un curso virtual denominado Medio Ambiente y sus Componentes.	Bs.-	0.-

3A		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	<b>Crédito para capital de inversión:</b> producto que busca fomentar la cancelación de equipos y nueva maquinaria. <b>Crediverde:</b> 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.	En la gestión 2022, CACSA R.L. tuvo las siguientes sanciones por parte de la ASFI	Número	15
				Bs.-	78.089,53

**CUADRO 2B:**

	2020	2021	2022
Remuneración total anual individuo mejor pagado (Bs.)	192.000,00	174.400,00	176.256,00
Remuneración promedio total todos empleados menos persona mejor pagada (Bs.)	67.506,40	61.135,35	60.342,10
Cantidad de funcionarios	118	110	119