

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2025



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.....	17
5. Forma en que CACSA R.L. dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado la Gestión de RSE.....	22
6. Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de CACSA R.L. con Relación a los Lineamientos de la RSE.....	23
7. Conclusiones.....	28
Anexo	

1. Introducción

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Bolivia tienen sus raíces en un contexto socioeconómico que demandaba alternativas financieras accesibles para comunidades y grupos que tradicionalmente se veían excluidos del sistema bancario convencional. Su surgimiento se remonta, en un escenario marcado por la falta de acceso al crédito y servicios financieros por parte de pequeños agricultores, artesanos, y otros sectores de la población boliviana.

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.

CACSA R.L. se erige como un agente de cambio y desarrollo, facilitando el acceso al crédito y contribuyendo al bienestar social a través de una acción cooperativa comprometida y orientada al servicio de la comunidad. Promueve en la población el ahorro como una herramienta para el crecimiento económico y estabilidad financiera a través de la oferta de cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo.

La responsabilidad social empresarial ha sido incorporada a la estrategia institucional de forma transversal, asumiendo un 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 2025.

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, representa un pilar fundamental en la filosofía y operaciones de nuestra Cooperativa. Nos guiamos por una visión de servicio integral, donde el éxito económico se combina armoniosamente con el impacto positivo en la comunidad que servimos. Esta perspectiva está arraigada en nuestros valores y principios, reflejándose en todas nuestras acciones y decisiones.

Desde la planificación estratégica institucional, la RSE está intrínsecamente integrada. No solo perseguimos objetivos económicos y de crecimiento institucional, sino que también nos comprometemos con el desarrollo social y económico de nuestros socios y la comunidad en general.

Como parte de nuestro enfoque de Gobierno Corporativo y RSE, hemos implementado una serie de acciones e iniciativas destinadas a generar un impacto positivo, trabajamos decididos a mejorar la calidad de vida de nuestros socios y contribuir al progreso de la sociedad en su conjunto, construyendo un futuro más próspero y sostenible para todos.

Los objetivos estratégicos de nuestra Entidad, están orientados al beneficio de los grupos de interés, primordialmente de 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”.

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 Estratégico de la entidad está compuesto por 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, detalla específicamente las actividades a desarrollarse a lo largo del año.

CACSA R. L. cuenta con un Plan Anual de RSE, donde se determinan las actividades a desarrollarse a lo largo del año en los ámbitos social, económico y ambiental asumiendo un compromiso con las partes interesadas, asociados, funcionarios y el conjunto de la sociedad.

Durante la gestión 2025, 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:

- ✓ **Compromiso** por parte del Directorio, Gerencia, Subgerencias, y funcionarios en general para integrar los principios de RSE en estrategias y operaciones, emprendiendo acciones en apoyo hacia los grupos de interés
- ✓ **Evaluar** riesgos, oportunidades e impactos en todas las áreas temáticas de Responsabilidad Social Empresarial (Social, Económico y Ambiental).
- ✓ **Definir** objetivos, estrategias, políticas y acciones que permitan direccionar a la RSE en la institución como parte fundamental del desarrollo de acciones socialmente responsables.
- ✓ **Medir y monitorear** los impactos y progreso del cumplimiento de los objetivos para tener indicadores que nos permitan mejorar el desarrollo de actividades y acciones socialmente responsables.
- ✓ **Comunicar** el progreso, estrategias y resultados del desarrollo de las acciones de la cooperativa, haciendo partícipes a los grupos de interés para una mejora continua en lo referente a las comunicaciones.

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 la 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.

Para la administración, motivación, capacitación y desarrollo, así mismo CACSA R.L. cuenta con una Política de Gestión y Administración de Recursos Humanos y 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. La Cooperativa ha establecido que el salario mínimo no puede ser inferior al salario mínimo nacional establecido por Ley.

En nuestra Cooperativa, nos comprometemos firmemente con el bienestar y el desarrollo integral de nuestro talento humano. Reconocemos que el éxito de nuestra organización está intrínsecamente ligado al compromiso y la satisfacción de nuestro equipo, por lo que nos esforzamos por garantizar un entorno laboral de calidad y equidad.

Desarrollamos políticas y programas que fomentan el principio de igualdad, brindando oportunidades para todos, sin importar género, origen o cualquier otra característica. Uno de nuestros principales enfoques, es el apoyo al crecimiento laboral y profesional de nuestro equipo. A través de la capacitación continua y el desarrollo de cursos especializados, buscamos potenciar las habilidades y conocimientos de nuestros colaboradores, promoviendo la empleabilidad y el progreso individual de cada miembro de nuestro equipo.

Durante la gestión 2025, la entidad desarrolló 29 capacitaciones destinadas a mejorar los conocimientos de las distintas áreas.

CACSA R.L. promueve una comunicación interna basada en el respeto entre todos los funcionarios y directivos. Cualquier forma de intolerancia, discriminación o acoso es considerada una falta grave que es sancionada según 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.

Uno de los compromisos fundamentales de nuestra entidad es brindar una atención con calidad y calidez. Creemos firmemente que construir relaciones sólidas y duraderas con nuestros asociados y clientes es la base del éxito.

A través de la aplicación de nuestro manual de procedimientos y protocolos para la atención de usuarios y consumidores financieros, aseguramos un servicio personalizado, ágil y eficiente.

En lo que respecta al trato preferencial a las personas adultas mayores, CACSA R.L. regula la atención brindada a este sector poblacional conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, garantizando así la protección y el respeto de sus derechos en el marco de las actividades de la Entidad. En la gestión 2025, ha gestionado una capacitación dirigida a su personal sobre la Ley No. 369 (Ley General de las Personas Adultas Mayores), habiendo coordinado para tal fin, con una institución especializada. Adicionalmente los funcionarios recibieron capacitación sobre la Ley 348 Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, Ley 045 Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación e Inclusión de Personas con Discapacidad.

La Cooperativa interactúa y coopera con los grupos de interés, 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 asume su compromiso con el cuidado del medio ambiente y reconoce la urgente necesidad de tomar acciones en este sentido. Para impulsar una mayor conciencia ambiental y fomentar la responsabilidad social en la población, en la gestión 2025 ha dado continuidad a una serie de acciones que promueven un cambio para la sostenibilidad ambiental, siendo éstas:

1. **Concientización:** Mediante nuestras redes sociales, difundimos mensajes de concientización para generar un cambio positivo, promoviendo acciones responsables e impulsar hábitos y conductas respetuosas hacia el entorno natural.
2. **Participación activa:** Nos involucramos en iniciativas y proyectos de preservación del medio ambiente a nivel institucional, esto incluye la colaboración de los funcionarios en actividades que contribuyan a la protección de nuestro entorno.
3. **Desarrollo de procedimientos ambientales:** Hemos implementado procedimientos internos orientados a evitar o minimizar la contaminación y el uso indebido de los recursos naturales. Estos procedimientos abarcan desde la gestión responsable de residuos, hasta el monitoreo y optimización del consumo de agua y energía eléctrica en nuestras operaciones diarias.

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 la 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 2025, CACSA R.L. cuenta con más de 50.000 asociados. La definición de las políticas y en la toma de decisiones se efectúa través de sus máximos representantes y en Asambleas efectuadas para tal fin. En la Gestión 2025 se desarrolló con normalidad la Asamblea General de Socios, con lo cual la Cooperativa cumple con su responsabilidad de rendir de cuentas, aspecto relacionado al aspecto económico. Buscando siempre un accionar óptimo en el desarrollo de las actividades en la Cooperativa 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 2025, la entidad realizó un “estudio de satisfacción y percepción de usuario y consumidores”, con la finalidad de conocer la percepción y satisfacción de los socios y usuarios respecto a los servicios ofrecidos, orientando las acciones de mejora continua en la calidad del servicio, para tal fin se plantearon los siguientes objetivos específicos.

- ✓ Evaluar el grado de satisfacción y percepción de los clientes, usuarios o socios por punto de atención financiera en relación con la calidad de servicio brindado por la Cooperativa.
- ✓ Identificar posibles requerimientos o necesidades específicas de los clientes, usuarios o socios

➤ PERSONAL

Al cierre de la gestión 2025, el plantel de la Entidad está conformado de la siguiente manera:

	Total funcionarios	112
Grupo Etéreo	Edad máxima	69
	Edad mínima	24
	Nº Total Mujeres	50
	Nº Total Varones	62
	Primera madurez (24 – 29)	6
	Jóvenes adultos (30 – 44)	63
	Adulthood media (45 - 59)	37
	Adulthood posterior (60 – 69)	6
Lugar de Procedencia	La Paz	5
	Cochabamba	92
	Santa Cruz	6
	Potosí	5
	Oruro	2
	Sucre	1
	D.F. México	1

CAPACITACIONES

Durante la gestión 2025, la Entidad planificó y desarrolló capacitaciones para un conocimiento adecuado a las responsabilidades y funciones de cada funcionario, apoyando a la empleabilidad, de acuerdo al siguiente detalle:

ÁREA	HRS.
GERENCIA	45
SUB GERENCIAS	129
JEFATURAS	20
ENCARGADOS	59
FUNCIONARIOS	219

Nuestra entidad, planificó y desarrolló en la gestión 2025 las siguientes capacitaciones:

1. Lenguaje de señas
2. Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores,
3. Ley 348 (Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, Ley 045 Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación e Inclusión de Personas con Discapacidad, Reglamento interno trato preferente a las personas adultas mayores.
4. Manejo de estrés y control de ira.
5. Rol de ASFI en el Mercado de Valores.
6. La UFV herramienta de protección financiera y estabilidad económica.
7. Curso de atención con calidad y calidez.
8. Gestión de riesgo integral.
9. Ciberseguridad protege tu mundo digital.
10. Prevención y sensibilización de seguridad física y ante robos.
11. Prevención y sensibilización de seguridad física ante robos - Moodle.
12. Concientización seguridad de la información.
13. Derechos laborales.
14. Capacitación réplicas 2025 unidad de cumplimiento - Moodle.
15. Seguro de desgravamen hipotecario.
16. Curso análisis y perspectivas del contexto macroeconómico y su impacto en el sistema financiero y el sector privado.
17. Herramientas cuantitativas para la gestión de riesgo de liquidez.
18. Decisiones de financiamiento y mecanismos para las entidades de intermediación financiera.
19. Riesgo de liquidez.
20. Riesgo operativo.
21. Nuevas normas globales de auditoría interna.
22. Curso análisis y perspectivas del contexto macroeconómico y su impacto en el sistema financiero y el sector privado.

23. Gestión de riesgo gestión de control y gestión de procesos para auditoría.
24. Evaluación de desempeño
25. Análisis y perspectivas del contexto macroeconómico y su impacto en el sistema financiero y el sector cooperativo.
26. Gobierno corporativo – evaluación de su cumplimiento y aplicación en las cooperativas de ahorro y crédito abiertas.
27. Programa de formación experto en gestión de gobierno corporativo y de riesgos financieros en cooperativas de ahorro y crédito.
28. Inteligencia artificial para líderes cooperativos: “potenciando tus habilidades financieras.
29. Decisiones de financiamiento y mecanismos para las entidades de intermediación financiera.

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 y Relaciones Laborales. El resultado de este estudio arrojó un porcentaje de 70,92%, resultado que muestra una disminución de 3.41 puntos porcentuales respecto a la gestión 2024. Aunque el resultado general refleja que el clima organizacional es aceptable, existen factores críticos que requieren intervención prioritaria.

➤ **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 y 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 en 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 2025, se dio cumplimiento al Programa de Educación Financiera en el que se desarrollaron los siguientes temas:

- ✓ Medidas para evitar el sobre endeudamiento
- ✓ Plan de ahorros y productos brindados por la entidad financiera CACSA R.L.

- ✓ Manejo de plataformas electrónicas y digitales con acceso a servicios electrónicos protegiendo ingreso económico personal
- ✓ Legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes.
- ✓ Perfil de clientes con pleno oportuno cumplimiento de pago CPOP.
- ✓ Taller referente a ley 348 ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia ley 045 contra el racismo y toda forma de discriminación e inclusión de personas con discapacidad reglamento interno trato preferente.
- ✓ Consumidores financieros (productos servicios derechos obligaciones) implicaciones al contraer el contrato
- ✓ Gestión de créditos y conceptualización de diferimiento, reprogramación y/o refinanciamiento de créditos.
- ✓ Guía práctica para billeteaje y garantías no convencionales
- ✓ Derechos y obligaciones como consumidor financiero y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia
- ✓ La UFV como herramienta de protección financiera y estabilidad económica
- ✓ Organizaciones productivas rurales
- ✓ Guía de educación financiera para jóvenes y mujeres emprendedoras en el mercado actual.

CONTRIBUCIONES A FINES SOCIALES

La Cooperativa apoya a la comunidad por medio de contribuciones en dinero, productos, servicios, conocimientos u otros. En la Gestión 2025, la entidad realizó contribuciones a fines sociales por un monto total de Bs. 12.718,54.-

➤ 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 2025 se detallan a continuación:

➤ **Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología**

La Cooperativa San Antonio R.L. ofrece, a través de su gabinete de fisioterapia y kinesiología, servicios de atención destinados a sus socios y funcionarios. Estos servicios buscan promover el bienestar físico y mejorar la calidad de vida, teniendo un impacto positivo en la salud y contribuyendo a una recuperación integral y efectiva de quienes los reciben.

➤ **Campaña Oftalmológica**

Campaña realizada el mes de mayo, de la que se beneficiaron 48 socios, cuyo objetivo fue promover el cuidado visual de nuestros socios y personal dado que por sus labores se encuentran expuestos muchas horas a las pantallas de ordenadores y dispositivos móviles.



➤ Día del peatón



En fechas 18 de mayo y 7 de septiembre, fuimos parte del Día del Peatón, actividad que busca mitigar el impacto ambiental mediante la movilidad sostenible. Compartiendo con la comunidad de un día caracterizado por el uso de bicicletas y actividades que promueven la actividad física.

➤ Capacitación para nuevos emprendedores



Con el firme objetivo de fomentar el conocimiento y desarrollar nuevas habilidades comerciales en los emprendedores de nuestra comunidad, la Entidad gestionó una capacitación especializada el 5 de junio, la cual contó con la participación de 45 socios. Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso de impulsar la

competitividad en el mercado y brindar los conocimientos necesarios para asegurar el crecimiento sostenible de los negocios.

➤ Campaña por Una Mejor Audición



Durante la campaña realizada del 16 al 23 de junio, logramos beneficiar a un total de 60 personas entre socios y funcionarios de la entidad. Nuestro compromiso con el bienestar de nuestros grupos de interés se refleja en acciones que promueven una cultura de cuidado integral y generan un impacto positivo en la calidad de vida de quienes forman parte de nuestra Cooperativa.

➤ Manejo del estrés laboral

Se llevó a cabo un taller especializado que contó con la participación de 62 funcionarios. Esta iniciativa ejecutada en noviembre de 2025, tuvo como propósito principal dotar a nuestro equipo de herramientas técnicas para la gestión efectiva del estrés laboral, optimizando el manejo de la carga operativa diaria y fortalecer el clima organizacional dentro de la Cooperativa.



➤ Día del Adulto Mayor



Como muestra de nuestro reconocimiento a los adultos mayores, en la Cooperativa, el 29 de agosto del 2025, generamos un espacio de entretenimiento del que participaron 82 personas, quienes disfrutaron de un momento ameno, en un ambiente de alegría y camaradería. Esta iniciativa busca fortalecer lazos, el sentido de

pertenencia y fidelidad de nuestros socios antiguos.

➤ Concurso Navideño

Con motivo de la cercanía de la Navidad, se promovió la participación de los niños en una actividad especialmente diseñada para fomentar su creatividad. Se lanzó una convocatoria para que participaran en un concurso de pintura con la temática navideña, en el que participaron 40 niños y niñas.



La actividad permitió a los pequeños desarrollar sus habilidades y expresar su espíritu navideño.

➤ **Actividades en Beneficio del Medio Ambiente**

En la Cooperativa CACSA R.L., hemos integrado el tema ambiental en nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial, comprometidos con la protección y el cuidado del medio ambiente, impulsando la adopción de buenas prácticas que involucran tanto a nuestro personal como a la comunidad en general.

Damos prioridad a los proveedores que demuestran un sólido compromiso ambiental, fomentando una gestión empresarial más responsable y sostenible.



Durante la gestión 2025, impulsamos campañas de concienciación sobre el ahorro de agua y energía, la reducción del uso de plásticos y el reciclaje. Estas iniciativas se difundieron externamente mediante nuestras redes sociales e internamente a través de los protectores de pantalla en los equipos informáticos y comunicados en el correo corporativo.

Con el objetivo de fomentar una gestión óptima de los residuos, en mayo del año 2025 se realizó la donación de un juego de basureros a la Unidad Educativa Franz Tamayo (turno tarde). Así mismo, se realizó la entrega a las Agencias, motivando a nuestro personal a la correcta separación de desechos sólidos.



➤ Concientización a nivel interno

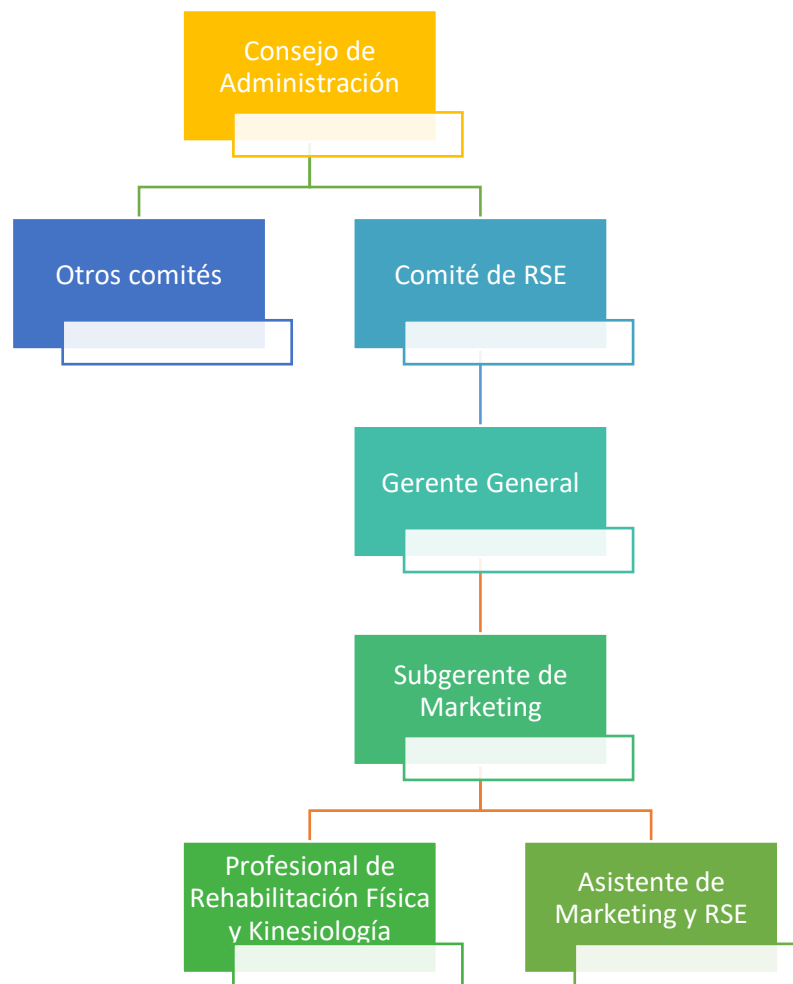


Concientizamos al personal de la institución sobre temas de reciclaje y ahorro de recursos como papel y energía eléctrica, Mediante la programación de mensajes en las pantallas de los equipos de los funcionarios, se refuerza la responsabilidad de todos con el cuidado medio ambiental.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso para seguir trabajando en favor del medio ambiente, integrando de manera progresiva la sostenibilidad en nuestra cultura corporativa y en todos nuestros procesos.

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 Presidente, un secretario, vocales, un observador designado por el Comité de Vigilancia y de las sesiones podrán participar los funcionarios y/o consejeros que se consideren necesarios según la necesidad de apoyo para los planes y/o actividades de RSE.



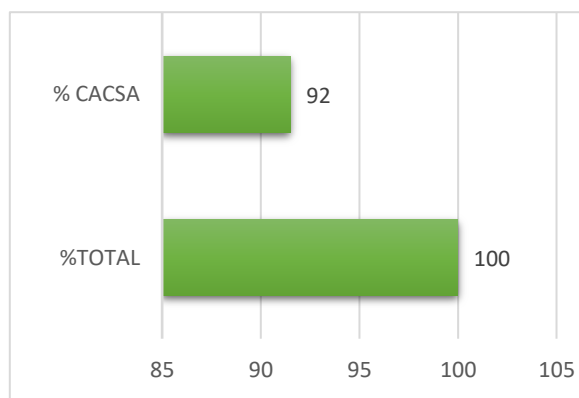
Las reuniones ordinarias del comité se realizan de forma bimestral y de manera extraordinaria de acuerdo a la necesidad y conveniencia. En la gestión 2025, las sesiones del Comité de RSE se encuentran debidamente registradas y firmadas por los conformantes. El Reglamento Interno de Responsabilidad Social 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 el apoyo de un Asistente de Marketing y RSE y un Profesional de Servicio de Rehabilitación Física y RSE.

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, la Cámara de Exportadores de Cochabamba – CADEXCO, Entidad con amplia experiencia en Evaluación de Desempeño en RSE, determinó la siguiente calificación correspondiente a la gestión 2025:



Fuente: Plataforma de Calificación – CADEXCO

Como resultado de las gestiones de RSE realizadas, CACSA R.L. obtuvo la calificación de 92% sobre 100, manteniendo el porcentaje con relación a la gestión 2024, lo que nos motiva a mejorar para la siguiente evaluación.

6.1 Rendición de Cuentas Ante la Sociedad en General

En marzo de la gestión 2025 la Cooperativa dio a conocer sus resultados alcanzados al cierre de la gestión 2024 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 la 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**, **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.

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.

El Tribunal de Honor tomó conocimiento y tramitó un proceso administrativo interno mediante denuncia presentada en marzo de la gestión 2025, dictando sentencia en abril de la misma gestión.

6.4 Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

La Cooperativa realizó en la gestión 2025 un estudio de satisfacción y percepción de usuario y consumidores abarcando 11 puntos de atención financiera.

Los resultados del estudio han proporcionado información valiosa que contribuirá a la implementación de acciones dirigidas a mejorar continuamente nuestros servicios. Con esta información, podemos identificar áreas de oportunidad y fortalecer nuestras prácticas para asegurar que cada punto de atención financiera ofrezca la mejor experiencia posible a nuestros usuarios. Al invertir en la educación financiera, buscamos empoderar a nuestros socios y usuarios, promoviendo decisiones financieras informadas que contribuyan al bienestar económico de la comunidad.

CACSA R.L. asegura que cada interacción con sus grupos de interés sea positiva y enriquecedora. Continuaremos evaluando y mejorando nuestros servicios para mantener la confianza y satisfacción de nuestros socios y clientes, siempre con la mira puesta en un futuro financiero más sólido y educado para todos.

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 para consulta y respaldo en caso de ser necesario, 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

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.

CACSA R.L. se rige por una normativa interna que orienta a su personal hacia una relación basada en el respeto mutuo entre la Entidad y sus grupos de interés. Esta normativa establece los lineamientos para una interacción correcta y profesional, asegurando que el racismo y cualquier forma de discriminación estén terminantemente prohibidos en todos los niveles de la entidad.

Entendemos la importancia de proporcionar a nuestros funcionarios espacios de trabajo dignos, cómodos y libres de riesgos para la salud ocupacional. Nos esforzamos continuamente para garantizar que cada empleado tenga un entorno seguro y saludable, que fomente tanto el bienestar físico como el mental.

En CACSA R.L., estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades para todo nuestro personal. Ofrecemos las mismas posibilidades de desarrollo profesional, incluidas capacitaciones y ascensos, sin importar el género. Creemos firmemente en el potencial de cada individuo y apoyamos su crecimiento profesional de manera equitativa.

En referencia a los salarios, éstos son acordes a las responsabilidades de cada puesto, cumpliendo con todos los beneficios sociales establecidos por la Ley.

CACSA R.L. se preocupa por hacer constantes mejoras en las condiciones laborales, ofrecemos a nuestros empleados un entorno de trabajo que promueva su bienestar

y productividad, nos esforzamos por mantener un ambiente laboral armonioso y colaborativo.

Creemos que un entorno de trabajo positivo y equitativo es esencial para el éxito de nuestra cooperativa y para el cumplimiento de nuestras metas a largo plazo.

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 2025 en temas de verificación de ambientes de trabajo, salud de los funcionarios, prevención y control de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y seguimiento a denuncias de accidentes derivados de la profesión.

7. Conclusiones

La RSE no constituye únicamente una estrategia institucional, sino una forma integral de gestión que nos posiciona como verdaderos agentes de cambio social, comprometidos con el desarrollo sostenible y el bienestar de nuestra comunidad.

Concluimos la gestión 2025 con la satisfacción de haber puesto nuestro empeño y esfuerzo en el logro de nuestros objetivos. Con el paso del tiempo hemos adquirido experiencias y conocimientos que nos permiten adaptarnos a nuevos escenarios, tendencias y superar nuevos retos con el respaldo de socios, colaboradores, clientes y de la comunidad en general.

Diseñamos programas y desarrollamos iniciativas orientadas a optimizar nuestros procesos y fortalecer la gobernanza corporativa, promoviendo proyectos de educación financiera y otros que deriven en un beneficio social.

En el aspecto ambiental, aplicamos prácticas responsables que tienen por objetivo minimizar la huella y fomentar el uso eficiente de recursos. Promovemos una cultura ecológica no solo a nivel institucional sino también en la comunidad involucrando a las nuevas generaciones de forma activa en el cuidado de nuestro planeta.

Comprometidos con el desarrollo sostenible, asumimos el reto de seguir evolucionando como una entidad sólida y consciente de su rol social.



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 2025

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	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. En 2025 participaron de las siguientes capacitaciones: ✓ Perspectivas del contexto macroeconómico y su impacto en el sistema financiero y el sector cooperativo. ✓ Gobierno corporativo – evaluación de su cumplimiento y aplicación en las cooperativas de ahorro y crédito abiertas ✓ Programa de formación experto en gestión de gobierno corporativo y de riesgos financieros en cooperativas de ahorro y crédito ✓ Inteligencia artificial para líderes cooperativos: “potenciando tus habilidades financieras.		
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	La relación salarial describe de la siguiente forma: Sueldo mayor Bs.- 195.117,32 Sueldo promedio Bs.- 67.255,65	%	2.90
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)	En 2025 se realizó el incremento salarial del 5% al salario mínimo salarial de acuerdo al decreto supremo 5383 Detalle Cuadro 2B.	%	5

3B		Relación entre el salario mínimo de la Entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo CACSA R.L. 2.760,00 Bs. Salario mínimo nacional 2.750,00 Bs.	%	1,00
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		112
			Edad máxima		69
			Edad mínima		24
			Nº Total Mujeres		50
			Nº Total Varones		62
			Primera madurez (24 – 29)		6
			Jóvenes adultos (30 – 44)		63
			Adultez media (45 - 59)		37
			Adultez posterior (60 – 69)		6
			Departamento (Nacionalidad Boliviana)	La Paz	5
				Cochabamba	92
				Santa Cruz	6
				Potosí	5
				Oruro	2
				Sucre	1
			Extranjero	D.F. México	1
			Gerencia	Nº Mujeres	0
				Nº Varones	1
			Sub Gerencias, Jefe unidad Auditoría Interna Auditor Senior, Asesoría Legal.	Nº Mujeres	3
				Nº Varones	6
			Jefes de Agencia Jefe de Créditos, Jefe de captaciones	Nº Mujeres	4
				Nº Varones	8
			Encargado de RRHH, Encargado de Organización y Métodos Funcionario UIF, Contador General, Tesorero	Nº Mujeres	3
				Nº Varones	2
			Oficial de Captaciones, Oficial de créditos, Oficial de Recuperaciones, Oficial de Cartera,	Nº Mujeres	20
				Nº Varones	16
			Asesor comercial, Asesor de recuperaciones, Administrador de redes y comunicaciones	Nº Mujeres	2
				Nº Varones	4

1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado detalle en el cuadro	Gerencia	45 Hrs.	%	15,35	
			Subgerencias	129 Hrs.		44,02	
			Jefaturas	20 Hrs.		6,82	
			Encargados	59 Hrs.		20,14	
			Todo el personal	219 Hrs.		74,74	
			Total, Horas Anual	Números Enteros		293	
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Cooperativa San Antonio planificó y desarrolló en la gestión 2025 las siguientes capacitaciones:			Nº	29 capacitaciones
			✓ Lenguaje de señas ✓ Ley 369 Ley General de las Personas Adultas Mayores, ✓ Ley 348 (Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, Ley 045 Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación e Inclusión de Personas con Discapacidad, Reglamento interno trato preferente a las personas adultas mayores. ✓ Manejo de estrés y control de ira. ✓ Rol de ASFI en el Mercado de Valores. ✓ La UFV herramienta de protección financiera y estabilidad económica. ✓ Curso de atención con calidad y calidez. ✓ Gestión de riesgo integral. ✓ Ciberseguridad protege tu mundo digital. ✓ Prevención y sensibilización de seguridad física y ante robos. ✓ Prevención y sensibilización de seguridad física ante robos - Moodle. ✓ Concientización seguridad de la información. ✓ Derechos laborales. ✓ Capacitación réplicas 2025 unidad de cumplimiento - Moodle. ✓ Seguro de desgravamen hipotecario.				

			✓ Curso análisis y perspectivas del contexto macroeconómico y su impacto en el sistema financiero y el sector privado. ✓ Herramientas cuantitativas para la gestión de riesgo de liquidez. ✓ Decisiones de financiamiento y mecanismos para las entidades de intermediación financiera. ✓ Riesgo de liquidez. ✓ Riesgo operativo. ✓ Nuevas normas globales de auditoría interna. ✓ Curso análisis y perspectivas del contexto macroeconómico y su impacto en el sistema financiero y el sector privado. ✓ Gestión de riesgo gestión de control y gestión de procesos para auditoría. ✓ Evaluación de desempeño ✓ Análisis y perspectivas del contexto macroeconómico y su impacto en el sistema financiero y el sector cooperativo. ✓ Gobierno corporativo – evaluación de su cumplimiento y aplicación en las cooperativas de ahorro y crédito abiertas. ✓ Programa de formación experto en gestión de gobierno corporativo y de riesgos financieros en cooperativas de ahorro y crédito. ✓ Inteligencia artificial para líderes cooperativos: "potenciando tus habilidades financieras. ✓ Decisiones de financiamiento y mecanismos para las entidades de intermediación financiera.		
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	En la gestión 2025, CACSA R.L. realizó la evaluación de desempeño de su personal.	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	Números enteros y/o porcentajes %	3
				Nº Mujeres		4
				Mayores de 30 años		6
				Menores o igual a 30 años		1
			Consejo de Vigilancia:	Nº Varones		1
				Nº Mujer		2
				Mayores de 30 años		3
				Menores o igual a 30 años		0
			Gobierno Corporativo:	Nº Varones		2
				Nº Mujeres		2
				Menores de 30 años		0
				Mayores de 30 años		4
			Funcionarios:	Nº Varones		62
				Nº Mujeres		50
				Menores de 30 años		6
				Mayores de 30 años		106

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 112 funcionarios se pudo realizar la comparación de 101 funcionarios. Los restantes 11 corresponden a 2 Ingenieras Financieras, 1 bachiller varón, 2 choferes varones, 1 Lic. en economía mujer, 2 secretarias ejecutivas, 1 auxiliar, 1 Lic. En Fisioterapia y Kinesiología y 1 persona con Educación primaria)	La planta de funcionarios está conformada por:			Varón	Mujer	%	Comparativo
		Profesión/Nivel Educativo	Varones	Mujeres	Sal. Mín.Varón	Sal. Mín.Mujer		
		Contador	2	1	3.680,87	3.680,87		1,00
		Bachiller	1	0	5.784,85	-.-		No aplica
		Chofer	2	0	3.680,87	-.-		No aplica
		Egresados	13	10	3.680,87	3.680,87		1,00
		Estudiantes	12	5	2760,45	3.680,87		0,75
		Ingenieros	5	3	3.680,87	2760,66		1,33
		Lic. En ciencias jurídicas	3	4	5782,72	5.784,85		0,99
		Lic. Adm. de Empresas	3	2	5.964,41	4.294,35		1,39
		Lic. Auditoría	4	1	10.017,87	12.325,39		0,81
		Lic. Contaduría Pública	6	11	3.680,87	3.244,50		1,13
		Lic. Economía	0	1	-.-	6.816,46		No aplica
		Lic. en Fisioterapia y Kinesiología	1	0	4.294,35	-.-		No aplica
		Lic. en Informática	1	1	12.325,39	6.310,50		1,95
		Lic. Ing. Financiera	0	2	-.-	3.680,87		No aplica
		Secretaria Ejecutiva	0	2	-.-	4.294,35		No aplica
		Técnicos	7	7	3.147,22	3.680,87		0,85
		Auxiliar	1	0	6.816,46	-.-		No aplica
		Educación primaria	0	1	-.-	2.147,22		No aplica

1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	FIN SOCIAL	Bs.	12.718.54.-
			TOTAL		12.718.54.-
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	● Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE ● Política de Comunicaciones ● Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés ● Código de Ética, Código de Conducta ● Reglamento interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores ● Política de Gestión y Administración de Recursos Humanos		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	Crédito de Vivienda	%	5,87%
			Microcrédito		33.98%
			Consumo		60,15%
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		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	● Microcrédito: Destinado a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización, servicio u otras. Las características de este tipo de producto coadyuvan con el beneficio social para la creación de una línea de negocio. ● Crédito agropecuario: Otorgado al sector productivo agropecuario, siendo este un sector de alto movimiento económico, por tanto, este tipo de crédito contribuye con la mantención y desarrollo de la línea de negocio. ● Crédito al sector productivo: Créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME exclusivo para desarrollo de una línea de negocio y que además fue creado en respuesta a cada destino de crédito expuesto en el (CAEDEC) ● Crédito para capital de operaciones: Destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago de insumos, materia prima, mano de obra, etc. Contribuyendo así con el desarrollo de negocios si así lo requiriese el solicitante. ● Crédito para capital de inversión: Destinado a cubrir necesidades de financiamiento para el pago por concepto de maquinaria y equipo u otros bienes similares, acciones que permitirán mejorar la capacidad productiva del solicitante de crédito contribuyendo de este modo a la mejora de su línea de negocio.
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos	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.
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Para la Cooperativa, entre sus objetivos principales, esta transmitir conocimientos y estos puedan convertirse en habilidades para una mejor toma de decisiones en la administración de recursos y buen uso de los productos y servicios: El programa de Educación Financiera 2025, abarcó los siguientes temas: 1. Medidas para evitar el sobre endeudamiento 2. Plan de ahorros y productos brindados por la entidad financiera CACSA R.L. 3. Manejo de plataformas electrónicas y digitales con acceso a servicios electrónicos protegiendo ingreso económico personal 4. Legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes. 5. Perfil de clientes con pleno oportuno cumplimiento de pago CPOP. 6. Taller referente a ley 348 ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia ley 045 contra el racismo y toda forma de discriminación e inclusión de personas con discapacidad reglamento interno trato preferente. 7. Consumidores financieros (productos servicios derechos obligaciones) implicaciones al contraer el contrato 8. Gestión de créditos y conceptualización de diferimiento, reprogramación y/o refinanciamiento de créditos.

			9. Guía práctica para billeteaje y garantías no convencionales 10. Derechos y obligaciones como consumidor financiero y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia 11. La UFV como herramienta de protección financiera y estabilidad económica 12. Organizaciones productivas rurales 13. Guía de educación financiera para jóvenes y mujeres emprendedoras en el mercado actual. Los mencionados temas tuvieron como público objetivo a socios, usuarios, personal de la entidad, personas a partir entre 18 y 60 años, personas adultas mayores y población en general. En el caso de los temas 10 y 12 se adiciona a la población del área rural (Villa Tunari). El programa de información, difundió a través de las redes sociales y sitio web de la entidad los siguientes temas: 1. Gestión de operaciones de créditos, refinanciamiento y o reprogramación de las operaciones de crédito, 2. Uso eficiente y seguro de IEP 3. Derechos y obligaciones de los consumidores financieros 4. Productos y servicios brindados por tu cooperativa San Antonio R.L. 5. La ASFI y su rol en el sistema financiero 6. Reglamento de atención al cliente y código de conducta 7. Punto de reclamo, 8. UFB como herramienta de protección financiera y estabilidad económica 9. Prevención contra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. La información difundida tuvo como público objetivo a socios, usuarios financieros y población en general. Adicionalmente la entidad, desarrolló un programa de Educación Bursátil dirigido a mujeres, universitarios, profesionales, grupo de personas del sector productivo y/o población rural, personas de la tercera edad y personas con discapacidad sobre los siguientes temas: 1. Fundamentos del mercado de valores 2. Instrumentos financieros 3. Productos y servicios tu cooperativa San Antonio R.L. 4. Rol de la ASFI en el mercado de valores Los medios aplicados fueron: cartillas digitales, presentaciones Power Point, sitio web, redes sociales y difusión radial.
--	--	--	---

1S	Satisfacción del Cliente	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: ● Estándares de Calidad de Servicio ● Compromiso con el Cliente ● Políticas y normativas internas vinculadas con la atención al cliente. ● Capacitaciones dirigidas a los funcionarios sobre atención al cliente ● Evaluación de nivel de satisfacción al cliente ● Atención cordial y personalizada al cliente		
2S		Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	En la gestión 2025, CACSA R.L. realizó un estudio de satisfacción y percepción de usuario y consumidores financieros, aplicado a 11 puntos de atención financiera, con la finalidad de conocer la percepción y satisfacción de los socios y usuarios respecto a los servicios ofrecidos, orientando las acciones de mejora continua en la mejora y calidad del servicio, para tal fin se plantearon los siguientes objetivos específicos. ● Evaluar el grado de satisfacción y percepción de los clientes, usuarios o socios por punto de atención financiera en relación con la calidad de servicio brindado por la Cooperativa. ● Identificar posibles requerimientos o necesidades específicas de los clientes, usuarios o socios		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	En la gestión 2025 se registraron 31 reclamos en primera instancia: 10 relacionados a créditos, 2 Atención al cliente y usuario, 3 banca por internet, 1 caja de ahorro, 1 depósitos a plazo fijo, 10 diferimiento de pago de créditos, 1 Retiro, compra y/o venta de dólares, 3 otros. Cada caso tuvo su correspondiente respuesta en los plazos establecidos por la normativa emitida por el Ente Regulador. El personal de CACSA R.L., recibe capacitaciones que promueven el conocimiento, mejorar las habilidades conductas y actitudes. En la gestión 2025, la Entidad desarrolló capacitaciones sobre los Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros y los Mecanismos de Reclamo. en primera y segunda instancia. La información dirigida al Consumidor de Servicios Financieros se difunde a través de volantes informativos, circuito cerrado, página web y programas de Educación Financiera.	100 %	31
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 de recursos como energía eléctrica, agua, papel a través de las redes sociales. 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 2025, la Entidad realizó la gestión de residuos resultantes de la actividad financiera con la empresa especializada en reciclaje.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	En la gestión 2025, la Entidad hizo una inversión destinada a la compra de basureros, los mismos fueron donados a la U. E. Franz Tamayo (turno tarde) y distribuidos a las Agencias de la Entidad.	Bs.-	2.377.-
3A		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Crédito para capital de inversión: producto que busca fomentar la cancelación de equipos y nueva maquinaria. Crediverde: Destinado a impulsar inversiones en eficiencia energética, energías renovables y medidas de protección medio ambiental.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	En la gestión 2025, CACSA R.L. tuvo 3 sanciones por parte de la ASFI.	Número	3
				Bs.-	9496,33

CUADRO 2B:

	2024	2025
Remuneración total anual individuo mejor pagado (Bs.)	186.990,00	195.117,32
Remuneración promedio total todos empleados menos individuo mejor pagada (Bs.)	63.104,72	66.113,25
Cantidad de funcionarios	112	112