

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL
2023



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.....	15
5. Forma en que CACSA R.L. dentro de su Estructura Organizacional ha Implementado la Gestión de RSE.....	18
6. Descripción de la Evaluación del Cumplimiento de CACSA R.L. con Relación a los Lineamientos de la RSE.....	20
7. Conclusiones.....	25
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.

La Entidad promueve el ahorro como una herramienta para el crecimiento económico y la estabilidad financiera de sus clientes a través de la oferta de cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo.

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.

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 2023.

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 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”.

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 2023, 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. El salario mínimo de la Entidad no podrá 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.

Valoramos la importancia de brindar oportunidades equitativas para todos, sin importar género, origen o cualquier otra característica. Es por eso que desarrollamos políticas y programas que fomentan el principio de igualdad de oportunidades en todas las facetas de nuestra operación. 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, permitiéndoles alcanzar su máximo potencial en sus roles dentro de la Cooperativa. Estos programas no solo fortalecen nuestro talento interno, sino que también promueven la empleabilidad y el progreso individual de cada miembro de nuestro equipo.

Durante la gestión 2023 se desarrollaron 34 capacitaciones destinadas a mejorar los conocimientos de las distintas áreas, 2 de ellas específicamente destinadas a promover la empleabilidad de los empleados.

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.

En CACSA R.L. estamos comprometidos a proporcionar una atención al cliente con calidad y calidez. Nuestro manual de procedimientos y protocolos para la atención de usuarios y consumidores financieros es una herramienta fundamental, garantizando que cada cliente reciba la atención personalizada y eficiente. Creemos que la confianza y la satisfacción del cliente son fundamentales para el éxito de nuestra cooperativa, y nos esforzamos por cultivar relaciones sólidas y duraderas con cada uno de ellos.

En la gestión 2023, la entidad desarrolló una capacitación sobre Atención con calidad y calidez, trato preferente al adulto mayor, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños pequeños.

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 ha asumido el compromiso con el cuidado medio ambiental 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 2023 ha dado continuidad a una serie de acciones que promueven un cambio para la sostenibilidad ambiental, siendo éstas:

1. **Concientización:** Mediante nuestras redes sociales, la Cooperativa difunde 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 programas de implementación de áreas verdes, y cualquier otra actividad que contribuya 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 la promoción del uso eficiente de la energía y el agua 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 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 2023, CACSA R.L. cuenta con más de 45.000 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 2023 se desarrolló

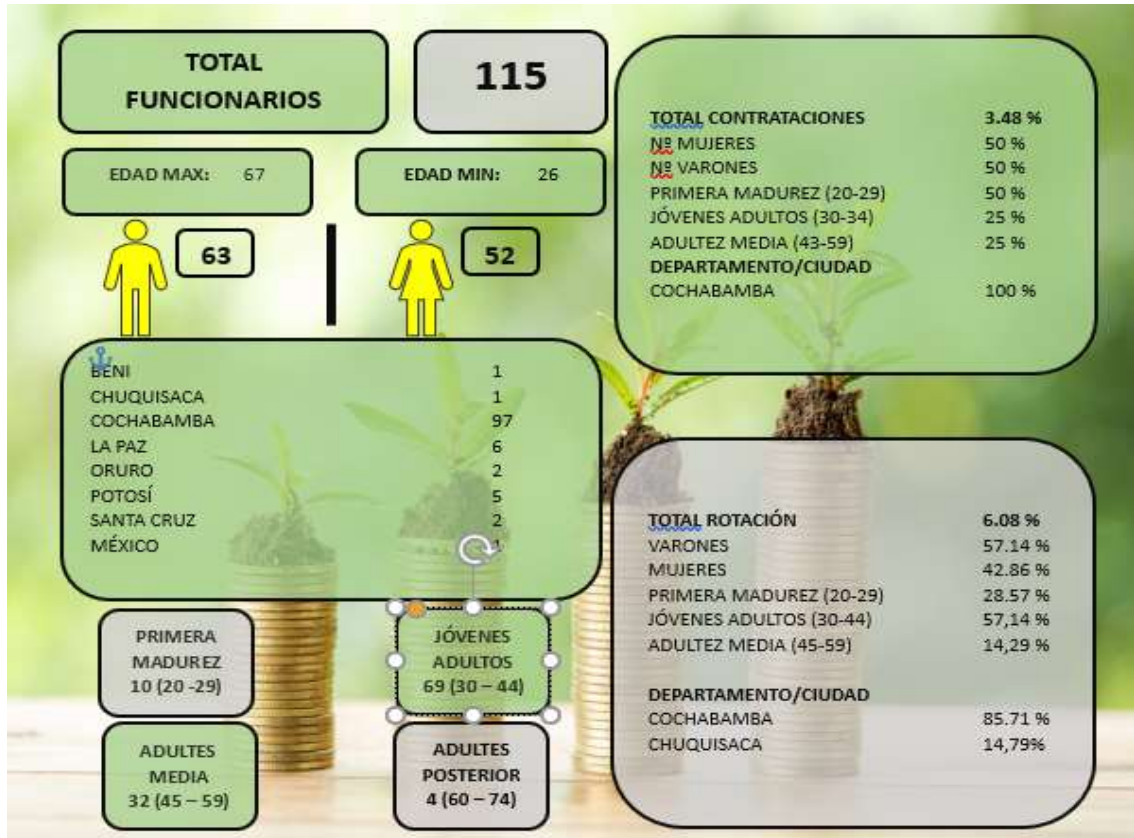
con normalidad la Asamblea General de Socios, con lo cual la Cooperativa cumple con su responsabilidad de rendir de cuentas, aspecto relacionado al aspecto económico. Buscando siempre un accionar óptimo en el desarrollo de las actividades en la Cooperativa y en el relacionamiento con sus partes interesadas, CACSA R.L. brinda educación y entrenamiento a sus socios, directores, gerentes y funcionarios

En relación a su cliente externo, en la gestión 2023, 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. 2. conocer si existen requerimientos específicos de los clientes /usuarios o socios.

Habiendo logrando 1055 encuestas mediante Google Forms para las Agencias de Villa Tunari y Santa Cruz y mediante encuesta directa, la Cooperativa logró identificar debilidades y oportunidades de mejora.

➤ PERSONAL

Al cierre del 2023, se detalla la siguiente información referente al talento humano:



CAPACITACIONES INTERNAS

Durante la gestión 2023, 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 funcionario, apoyando a la empleabilidad, de acuerdo al siguiente detalle:

<i>Área</i>	<i>Horas</i>
Gerencia General	11
Subgerencias	17
Jefaturas	3
Encargados	14
Funcionarios	328
Total	375

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 74.13%, teniendo un descenso respecto al resultado alcanzado en la gestión 2022 (76.55%). Dicha evaluación nos permite concluir que existen aspectos factibles de mejora 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 2023, se dio cumplimiento al Programa de Educación Financiera en el que se desarrollaron los siguientes temas

- ✓ Banca Digital
- ✓ Importancia de RSE y Función Social en Entidades Financieras
- ✓ Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes
- ✓ Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero
- ✓ Costos Asumidos por el Consumidor Financiero
- ✓ Conoce las Características de los Servicios que ofrecemos
- ✓ Diferimientos del pago de créditos
- ✓ Inclusión de personas con discapacidad
- ✓ Ley 045 contra el racismo y ley 348
- ✓ Organizaciones Productivas Rurales
- ✓ Asegurar el Acceso a servicios financieros en condiciones adversas
- ✓ Atención con calidad y calidez

CONTRIBUCIONES A FINES SOCIALES

La Cooperativa apoya a la comunidad por medio de contribuciones en dinero, productos, servicios, conocimientos u otros. En la Gestión 2023, la entidad realizó contribuciones a fines sociales y gremiales por un monto total de Bs. 12027.10

➤ 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 2023 se detallan a continuación:

➤ **Gabinete de Fisioterapia y Kinesiología**

El servicio de Fisioterapia y Kinesiología realizó en la gestión 2023 más de 1.000 atenciones a socios en más de 6.680 sesiones y se realizaron los siguientes cursos presenciales:

- Contra el sedentarismo
- Rehabilitación Física en Alzheimer
- Abordaje kinésico físico
- Abordaje de Rehabilitación Física en disfunciones prostáticas
- Abordaje Kinésico para enfermedades con discapacidades motoras
- Abordaje kinésico para la salud de la columna vertebral
- Campañas educativas en salud referentes a rehabilitación en cáncer, cáncer de cuello uterino, evaluación de la postura, disfunciones prostáticas y otros.
- Campaña ginecológica con la Caja Petrolera de Salud, realizada el mes de abril. Campañas de masajes express en nuestros puntos de atención financiera con el objetivo de reducir el estrés y promover la relajación, dirigido al público en general al interior de CACSA R.L.
- Un día sin estrés junto a CACSA R.L., actividad de Fisioterapia y Kinesiología se realizó en los días del peatón en Cochabamba, los meses de abril, septiembre y diciembre donde se obtuvo un buen alcance, beneficiando a deportistas, adultos mayores, socios y transeúntes.



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

En la gestión 2023 se brindó el apoyo nutricional obteniendo resultados que nos llenan de satisfacción.

Mediante este apoyo brindado contribuimos y mejoramos la alimentación de 50 niños y niñas del Centro Infantil “San Antonio”, bajo criterio de un especialista que garantiza la calidad nutricional, generando un impacto positivo en la salud de los niños y la economía de sus familias.

Pintemos la Navidad

Con el objetivo de integrar a la familia, la Cooperativa realizó una actividad de la que participaron niños entre 5 a 12 años, los cuales realizaron dibujos referentes a la época navideña utilizando pinturas ecológicas.

➤ **Recaudación de Juguetes Educativos**

Dando cumplimiento al Plan Estratégico de RSE, se realizó la distribución de juguetes educativos para los hijos e hijas de los privados de libertad del recinto Penitenciario San Antonio, brindando un momento de alegría y gozo en la época navideña.



➤ **Actividades en Beneficio del Medio Ambiente**

El personal participó de una iniciativa de la Cooperativa consistente en la creación de un espacio verde al interior de las instalaciones de la Oficina Central, donde el personal contribuyó con la donación de plantitas. De esta forma se busca aliviar el estrés y la participación activa en la contribución al cuidado del medio ambiente.

Reciclaje y Clasificación de Residuos

Conscientes de la responsabilidad que tenemos por los residuos generados como resultado de nuestra actividad, se realiza la selección de los mismos, teniendo como resultado: papel en desuso, plástico, residuos electrónicos y cartón, los cuales se intercambian por papel higiénico. Las empresas de reciclaje BIORECICLANDO Y FUNDARE nos emiten una certificación anual de apoyo al medio ambiente.



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 la gestión 2023, la Cooperativa inició el control del consumo de energía eléctrica y agua, lo que marca un punto de partida para un control efectivo que derive en la toma de decisiones para un consumo responsable de recursos.

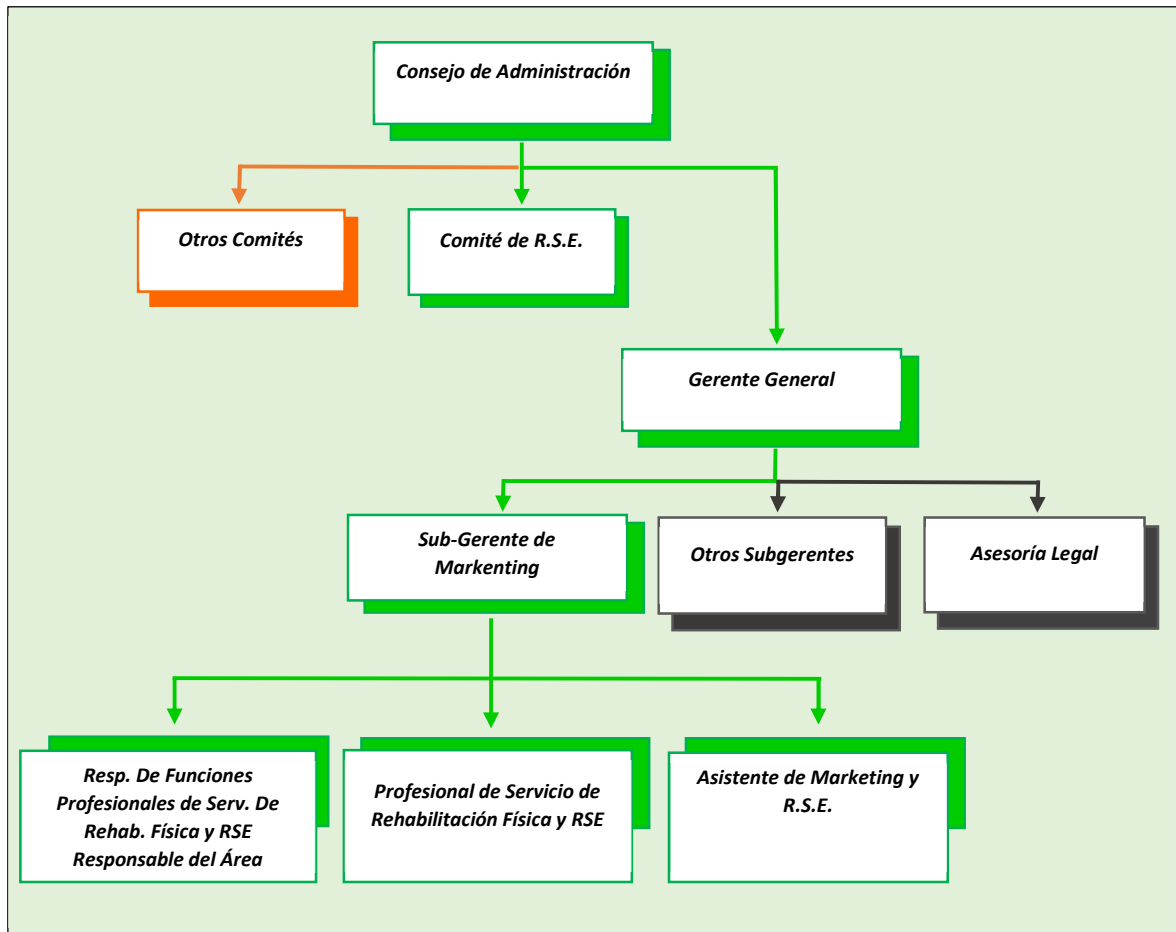
Continuamos la concientización a nivel interno mediante los fondos de pantalla y correos corporativos orientados a realizar acciones de ahorro de energía, reciclaje y concientización del cuidado del medio ambiente.

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 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 2023, 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.

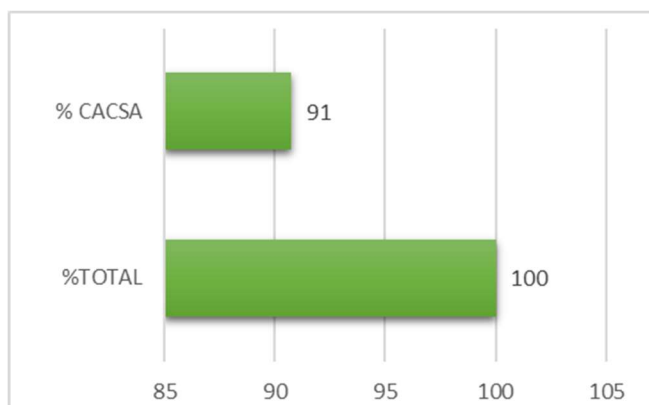


La Entidad asignó la responsabilidad del cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en el Plan Estratégico de RSE, al Sub Gerente de Marketing, quien tiene el apoyo de un Asistente de Marketing y RSE, un Responsable De Funciones Profesionales de Servicio De Rehabilitación Física y un Profesional 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, 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 2023:



Fuente: Plataforma de Calificación – CADEXCO

Como resultado de las gestiones de RSE realizadas en la gestión 2023, se obtuvo la calificación de 91% sobre 100. En relación a la gestión 2022, la Entidad mejoró su calificación en un punto porcentual, resultado que nos motiva a mejorar este resultado en una próxima evaluación.

6.1 Rendición de Cuentas Ante la Sociedad en General

En marzo de la gestión 2023 la Cooperativa dio a conocer sus resultados alcanzados al cierre de la gestión 2022 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, 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.

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 2023 el Tribunal de Honor, informó a los asociados sobre tres procesos, los mismos fueron detallados en la Memoria Anual 2023.

6.4 Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

La Cooperativa realizó en la gestión 2023 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.
2. Conocer si existen requerimientos específicos de los clientes /usuarios o socios. Los resultados, coadyuvan a la implementación de acciones de mejora continua.

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.

A medida que avanzamos, CACSA R.L. seguirá centrada en escuchar a sus usuarios y en adaptarse a sus necesidades, asegurando que cada interacción con nuestra cooperativa 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 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.



En la gestión 2023, la Cooperativa propició un espacio de capacitación interna sobre legislación laboral, últimas normativas sobre el derecho laboral, medidas preventivas para evitar contingencias jurídicas con relación al derecho laboral, promoviendo el conocimiento y respeto por los derechos de los

empleados.

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 2023 en temas de salud de los funcionarios, prevención y control de riesgos, prevención de enfermedades y seguimiento a accidentes derivados de la profesión.

7. Conclusiones

Como Entidad Financiera, en CACSA R.L. hemos asumido un compromiso social, económico y medioambiental, con la firme intención de lograr un crecimiento sostenible. A lo largo de nuestra trayectoria, hemos enfrentado diversos desafíos, pero con determinación y el respaldo de nuestros socios, funcionarios, clientes,

consumidores financieros, público en general y la comunidad, hemos conseguido cumplir los objetivos trazados.

En CACSA R.L., nuestro objetivo es alcanzar una mejora continua año tras año. Nos comprometemos a gestionar nuestras operaciones de manera responsable en los ámbitos social, económico y medioambiental, con el fin de promover un crecimiento institucional que beneficie a todos nuestros grupos de interés. Nuestro enfoque integral asegura que cada paso que damos nos acerque a un futuro más sostenible y próspero para todos.

Juntos, con el apoyo y colaboración de nuestra comunidad y socios estratégicos, continuaremos construyendo un camino sólido hacia la sostenibilidad, demostrando que el progreso y la responsabilidad pueden ir de la mano.



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 2023

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 R.L. ofreció a su órgano Corporativo los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Curso Taller "Fundamentos de un buen Gobierno Corporativo" - Taller el Riesgo de liquidez en la gestión de activos y pasivos - Programa de inducción e integración de Consejeros - Taller integrado "Gestión Integral de Riesgos" Modulos: 1 y 2 - Taller "Uso y Manejo de la Plataforma Moodle a Nivel Usuario" - Taller Mecanismos Digitales para realizar pagos QR 1ra. Versión - RSE y Función Social 		
1B		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.- 181.543,68</p> <p>Sueldo promedio Bs.- 63.675,82</p>	%	2.85
2B	Brecha Salarial	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 2023 se realizó el incremento salarial del 3% acuerdo al Decreto Supremo 4928.</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. 2.825.29 Bs. Salario mínimo nacional 2.362,00 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	115	
			Edad máxima		67	
			Edad mínima		26	
			Nº Total Mujeres		52	
			Nº Total Varones		63	
			Primera madurez (20 – 29)		10	
			Jóvenes adultos (30 – 44)		69	
			Adulthood media (45 - 59)		32	
			Adulthood posterior (60 – 74)		4	
			Departamento (Nacionalidad Boliviana)		La Paz	6
					Cochabamba	97
					Santa Cruz	2
					Potosí	5
					Oruro	2
					Sucre	1
					Beni	1
			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	6
Jefes de Agencia, Jefe de captaciones	Nº Mujeres	2				
	Nº Varones	9				
Encargado de RRHH, Funcionario UIF, Contador General, Tesorero	Nº Mujeres	25				
	Nº Varones	0				
Oficial de Captaciones, Oficial de créditos, Oficial de Recuperaciones, Oficial de Cartera, Oficial de seguridad de la información	Nº Mujeres	20				
	Nº Varones	0				

		Asesor comercial, Asesor de recuperaciones, Administrador de redes y comunicaciones	Nº Mujeres		2
			Nº Varones		4
		Analistas, auxiliares, asistentes, auditor junior, responsable de archivos	Nº Mujeres		10
			Nº Varones		8
		Cajeros, Secretaria, Call Center, Encargado de Servicio de Rehabilitación Física y RSE I y II, mensajería	Nº Mujeres		10
			Nº Varones		15
2T	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2023, fueron contratadas 4 personas, 2 varones y 2 mujeres, todos procedentes de la ciudad de Cochabamba, cuyas edades están comprendidas entre la primera madurez (20 – 29) 2, jóvenes adultos (30 – 44) 2.	TOTAL CONTRATACIONES	%	3,48
			Nº Mujeres		50
			Nº Varones		50
			Primera madurez (20-29)		50
			Jóvenes adultos (30-44)		25
			Adulthood media (45-59)		25
			Departamento		
			Cochabamba		100
	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2023, 7 funcionarios dejaron de ser parte del plantel, 3 mujeres y 4 varones, 4 por motivo de renuncia, 1 por retiro forzoso y 2 por finalización de contrato; 6 procedentes de la ciudad de Cochabamba, 1 de Chuquisaca cuyas edades oscilan entre los 26 y 53 años.	TOTAL ROTACIÓN	%	6,08
			Varones		57,14
			Mujeres		42,86
			Primera madurez (20-29)		28,57
			Jóvenes adultos (30-44)		57,14
			Adulthood Media (45-59)		14,29
Adulthood Posterior (60-74)			0		
Departamento					
Cochabamba			85,71		
Chuquisaca			14,29		

3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	En la gestión 2023 la Cooperativa San Antonio R.L. cuenta con dos funcionarios con discapacidad, una mujer y un varón, ambos ocupan el cargo de Operador de Call Center de la Entidad.		%	1,74
1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado detalle en el cuadro	Gerencia General	11 Hrs.	%	2.93
			Subgerencias	17 Hrs.		4.53
			Jefaturas	3 Hrs.		0.8
			Encargados	14 Hrs.		3.73
			Funcionarios	328 Hrs.		87.47
			Total Horas Anual	Números Enteros		375
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	San Antonio R.L. programó y desarrolló en la gestión 2023 las siguientes capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Quechua Básico (Duración; 240 horas) ➤ Billetaje (Duración: 2 horas) 		Nº	2 capacitaciones
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	En la gestión 2023, la Entidad realizó la evaluación de desempeño al personal de la Cooperativa.		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	2
	Nº Mujeres	5
	Mayores de 30 años	2
	Menores de 30 años	5
Consejo de Vigilancia:	Nº Varones	1
	Nº Mujer	2
	Mayores de 30 años	1
	Menores de 30 años	2
Gobierno Corporativo:	Nº Varones	2
	Nº Mujeres	2
	Menores de 30 años	2
	Mayores de 30 años	2
Funcionarios:	Nº Varones	63
	Nº Mujeres	52
	Menores de 30 años	10
	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 115 funcionarios se pudo realizar la comparación de 105 funcionarios. Los restantes 10 corresponden a 2 Administradoras Financieras, 1 bachiller varón, 2 choferes varones, 1 Lic. en economía mujer, 2 secretarias ejecutivas, 1 auxiliar y una 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	
			Administración Financiera	0	2	--	3.403,49	No aplica
			Bachiller	1	0	5.348,91	--	No aplica
			Chofer	2	0	3.403,49	--	No aplica
			Egresados	14	10	3.403,49	3.403,49	1,00
			Estudiantes	12	5	2.835,59	3.403,49	0,83
			Ingenieros	1	1	6.381,88	4.411,94	1,45
			Lic. Abogados	1	3	5.346,94	5.348,91	0,99
			Lic. Adm. de Empresas	3	3	3.403,49	3.722,80	0,91
			Lic. Auditoría	5	1	6.381,65	11.396,57	0,57
			Lic. en Ciencias Jurídicas	2	1	5.346,94	11.187,45	0,48
			Lic. Contaduría Pública	8	11	3.403,49	3.000	1,13
			Lic. Economía	0	1	--	6.302,79	No aplica
			Lic. en Fisioterapia y Kinesiología	1	1	3.970,74	3.403,49	1,17
			Lic. en Informática	2	2	4.357,51	4.963,45	0,88
			Lic. Ing. Comercial	4	2	3.403,49	2.552,62	1,33
			Secretaria Ejecutiva		2		3.970,74	No aplica
			Técnicos	6	6	2.910,05	3.403,49	0,85
			Auxiliar	1	0	6.302,79	--	No aplica

			Educación Primaria	0	1	--	2.910,05		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						11.062,82.-
			FIN GREMIAL						964,28.-
			TOTAL						12.027,10.-
2H	Derechos Humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	<ul style="list-style-type: none"> ● Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE ● Política de Comunicaciones ● Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés ● 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					%	12,40
			Microcrédito						42,77
			Consumo						14,89

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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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		<p>Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.</p>	<p>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 2023, abarcó los siguientes temas: Tema 1: Banca Digital Tema 2: Importancia de RSE y Función Social en Entidades Financieras Tema 3: Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes Tema 4: Derechos y obligaciones del consumidor financiero Tema 5: Costos Asumidos por el Consumidor Financiero Tema 6 : Conoce las características de los Servicios que ofrecemos Tema 7: Diferimiento del pago de créditos Tema 8: Inclusión de personas con discapacidad Tema 9: Ley 045 contra el racismo y ley 348 Tema 10: Organizaciones Productivas Rurales Tema 11: Asegurar el acceso a servicios financieros en condiciones adversas Tema 12: Atención con calidad y calidez</p> <p>Los mencionados temas, tuvieron como público objetivo socios, usuarios financieros y población en general. <i>En los temas 4, 7, 8,9,10 y 12 además de socios, usuarios financieros y población en general, participó el personal de la institución</i> <i>El tema 6 tuvo como público objetivo socios, usuarios financieros y población en general con edades de 25 a 59 años.</i> <i>Los temas 7 y 8 tuvieron como público objetivo: socios, usuarios financieros y población en general con edades de 25 a 35 años.</i></p> <p><i>El Programa de Información, tuvo como público objetivo: socios, consumidores financieros y población en general.</i> Mediante circuito cerrado, sitio web de la entidad y redes sociales se difundió información sobre: TEMA 1: Consumidor Financiero TEMA 2: Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago TEMA 3: Inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>Mediante Material impreso, se difundió información sobre los siguientes temas: El tema 2 además se reforzó además con material impreso (folletos, cartillas y otros) Para el tema 4: legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedents, se utilizó material impreso (folletos, cartillas y otros). A través de medios de comunicación masivos (CUALES) se difundió el tema 5: Sistema financiero, Rol de ASFI y el carácter de la normativa.</p>
----	--	---	--

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: <ul style="list-style-type: none"> ● 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 2023, 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"> ● 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. ● Conocer si existen requerimientos específicos de los clientes /usuarios o socios 		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	En la gestión 2023 se registraron 27 reclamos en primera instancia: 9 relacionados a Atención al cliente, créditos 11, depósitos a plazo fijo 1, y 3 en la tipología otros, Retiro, compra y/o venta de dólares 3, 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. Como acciones orientadas a mejorar el servicios, se habilitaron todas las cajas para la realización de transacciones por parte de los consumidores de servicios financieros, buscando ante todo su plena satisfacción. El personal de CACSA R.L., recibe capacitaciones para brindar Atención al Cliente con calidad y calidez, trato preferente al Adulto Mayor, Personas con Discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños pequeños, adicionalmente, la Entidad desarrolla capacitaciones que promueven el conocimiento y habilidades en el Desarrollo de su trabajo cotidiano.	100 %	27
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 2023, la Entidad realizó la entrega de residuos consistentes en papel mixto, cartuchos de toner, botellas pet a las empresas recicladoras Bioreciclando y Fundare, recibiendo un certificado anual.de Apoyo al medio ambiente.		

		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	En la gestión 2023 no se realizaron inversiones ambientales	Bs.-	0.-
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 2023, CACSA R.L. tuvo las siguientes sanciones por parte de la ASFI	Número	3
				Bs.-	1.416,31

CUADRO 2B:

	2020	2021	2022	2023
Remuneración total anual individuo mejor pagado (Bs.)	192.000,00	174.400,00	176.256,00	187.543,68
Remuneración promedio total todos empleados menos persona mejor pagada (Bs.)	67.506,40	61.135,35	60.342,10	62.683,12
Cantidad de funcionarios	118	110	119	115