

**Consultora Interdisciplinaria APORTE  
ASESORIA SRL.**

**CALIFICACION DE  
RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL  
GESTION 2022**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "CACEF" R.L.**

**COCHABAMBA – BOLIVIA  
MAYO - 2023**

# INDICE

## CALIFICACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2022

	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
	RESUMEN EJECUTIVO	3
I.	<b>METODOLOGIA</b>	5
1.1.	Indicadores Aporte	5
1.2.	Estructura del Cuestionario	5
1.3.	Normativa Utilizada	6
1.4.	Estructura de los Indicadores	7
1.5.	Indicadores Binarios	7
1.6.	Indicadores Cuantitativos	8
II.	<b>TRABAJO DE CAMPO</b>	8
III.	<b>RESULTADO DE LA CALIFICACION</b>	8
	<b>CONCLUSIONES</b>	13
IV.	<b>HOJA DE TRABAJO (APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS)</b>	14
V.	<b>CONCLUSIONES</b>	56
VI.	<b>ANEXO 2 INDICADORES DE RSE.</b>	58

-0-

## RESUMEN EJECUTIVO

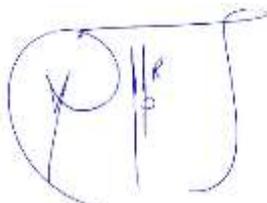
El presente informe muestra los resultados de la calificación del desempeño de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, ejecutado por la Consultora Interdisciplinaria APORTE ASESORIA SRL., en la cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta CACEF R.L. desarrollado en los meses de Abril y Mayo de 2023, en el que demuestra la gestión de RSE realizada durante el año 2022.

Es parte del presente informe los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para entidades financieras, requeridas en el artículo 8, sección 2, capítulo II, Título I, Libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

La Calificación obtenida es de **87 puntos sobre los 100 puntos** establecidos en la metodología.

### DATOS GENERALES DE LA ENTIDAD FINANCIERA

Nombre	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta CACEF R.L.
Dirección	Av. Ayacucho Nro. 345
Teléfonos:	4520660 Fax:4250722
Gerente General	Lic. Nancy Tania Ramírez
Jefe de Recursos Humanos	Lic. Claudia Vargas Zurita
Responsable de RSE	Lic. Claudia Vargas Zurita
Equipo Evaluador	Lic. Edwing Rivas Serrano



**Lic. Msc. Edwing Rivas Serano**  
**GERENTE GENERAL**  
**CONSULTORA INTERSICLIPLINARIA**  
**APORTE ASESORIA**



LA CONSULTORA INTERDISCIPLINARIA  
APORTE ASESORIA SRL.

CERTIFICA QUE LA:

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA CACEF R.L.

HA REALIZADO LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) EN CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA LEGAL INTERNA Y EXTERNA Y HEMOS PROCEDIDO A CALIFICAR SUS PROCEDIMIENTOS DE RSE HABIENDO OBTENIDO LA CALIFICACION DE MUY BUENO CON UN PUNTAJE DE 87/100.

CALIFICACION

**87**

LA CALIFICACION COMPRENDE EL PERIODO DEL 01/01/2022 AL 31/12/2022  
(GESTION 2022)

COCHABAMBA, 2 de Mayo de 2023



COD/003/22/CAL-RSE

**CALIFICACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA  
CACEF R.L.**

## **I. METODOLOGIA**

Los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial Versión 1,1, de la consultora interdisciplinaria APORTE ASESORIA SRL. comprende los indicadores GRI (Iniciativa de Reporte Global) de medición y calificación de RSE basado en el Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial con el apoyo de La Cooperativa internacional GISR (Global Initiative for Sustainability Rating) , estos indicadores son estándares y comunes a todos los países de la región que forman parte del programa y la adaptación a la realidad y contexto legal de Bolivia, los mismos forman parte de la Metodología que aplica ASESORIA para calificar la Responsabilidad Social Empresarial.

### **1.1. INDICADORES APORTE**

Los Indicadores APORTE, son una herramienta de evaluación de la gestión de las empresas que refieren a la incorporación de prácticas de responsabilidad social, al planeamiento estratégico, al monitoreo y desempeño general corporativo. Son un instrumento de Evaluación de uso exclusivo para Asesoría SRL.

De estas experiencias, del trabajo en alianza con las organizaciones de RSE locales y con el apoyo técnico de La Cooperativa internacional GISR (Global Initiative for Sustainability Rating), surgió el componente de Indicadores de APORTE para evaluar la RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, con el único objetivo de utilizar un único patrón de indicadores de RSE para todos los países de América Latina que forman parte del programa.

**GISR** es una iniciativa global sin fines de lucro que tiene como objetivo acelerar la integración de las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno (ESG) en los indicadores en los mercados financieros mundiales y en las decisiones de inversión. GISR acredita a las calificadoras de sostenibilidad, rankings o índices que cumplan con ciertos estándares de excelencia para la evaluación del desempeño de la sostenibilidad corporativa.

Los Indicadores APORTE han sido formulados de modo tal que contemplan los aspectos comunes a la gestión de RSE en el contexto latinoamericano y comprenden el componente cuestionario referido a los INDICADORES EN PROFUNDIDAD (ETAPAS).

### **1.2. ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO**

#### **GRUPO I: VALORES, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO**

##### **AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA**

1. Compromisos Éticos
2. Arraigo en la Cultura Organizativa
3. Gobierno Corporativo

##### **RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD**

4. Relaciones con la Competencia
5. Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders)
6. Balance Social/ Memorias de RSE/ Reporte de Sostenibilidad

#### **GRUPO II: PÚBLICO INTERNO**

##### **DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN**

7. Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados
8. Gestión Participativa

##### **RESPETO AL INDIVIDUO**

9. Compromiso con el Futuro de los Niños
10. Compromiso con el Desarrollo Infantil
11. Valoración de la Diversidad
12. Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial

- 13. Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género
- 14. Relaciones con Trabajadores Tercerizados

**TRABAJO DECENTE**

- 15. Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera
- 16. Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo
- 17. Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad
- 18. Conducta Frente a Despidos
- 19. Preparación para Jubilación

**GRUPO III: MEDIO AMBIENTE****RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS**

- 20. Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental
- 21. Educación y Concientización Ambiental

**GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL**

- 22. Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios
- 234. Minimización de Entradas y Salidas de Insumos

**GRUPO IV: PROVEEDORES****SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES**

- 24. Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores
- 25. Trabajo Forzado en la Cadena Productiva
- 26. Apoyo al Desarrollo de Proveedores

**GRUPO V: CONSUMIDORES Y CLIENTES****DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO**

- 27. Política de Comunicación Comercial
- 28. Excelencia de la Atención

**GRUPO VI: COMUNIDAD****RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL**

- 29. Gerenciamiento del Impacto de La Cooperativa en la Comunidad de Entorno
- 30. Relaciones con Organizaciones Locales

**ACCIÓN SOCIAL**

- 31. Financiamiento de la Acción Social

**GRUPO VII: GOBIERNO Y SOCIEDAD****TRANSPARENCIA POLÍTICA**

- 32. Construcción de la Ciudadanía por las Empresas
- 33. Prácticas Anticorrupción y Anticoima

**LIDERAZGO SOCIAL**

- 34. Liderazgo e Influencia Social
- 35. Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales.

**1.3. NORMATIVA UTILIZADA**

**Se ha utilizado la Norma ISO 26000 “Guía sobre RSE”**

La Norma internacional ISO 26000, Guía sobre responsabilidad social, ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en responsabilidad social en todo el mundo.

#### 1.4. ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES

Cada uno de los indicadores se divide a su vez en:

Indicadores de Profundidad: permiten evaluar la etapa actual de la gestión de RSE de la entidad. Son los indicadores de aplicación común a todos los países de la región que participan del programa. Está representado por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios de determinada práctica, evolucionando desde una primera a una cuarta etapa, a fin de poder identificar fácilmente en qué estadio de la práctica se encuentra La Cooperativa, tal como se describe a continuación:

**TABLA DE RESULTADOS**

ETAPA 0	ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Representa que La Cooperativa recién implementara la RSE y desconoce las normas legales, no cuenta con prácticas, ni ha implementado la Gestión de RSE.	Representa una etapa básica de acciones de La Cooperativa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales sobre RSE.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual La Cooperativa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas de RSE.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas para La Cooperativa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual La Cooperativa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.

El evaluador realizara consultas que deberán desembocar en las siguientes respuestas debidamente justificadas:

1. Nunca hemos tratado este asunto antes.
2. No consideramos su aplicación en nuestra empresa.

La evaluación y calificación concluye en sólo una de las cuatro etapas de acuerdo a una puntuación que va del 1 al 100 en todos los casos. Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior. En caso de que ninguno de los cuadros corresponda a la realidad de La Cooperativa.

#### 1.5. INDICADORES BINARIOS (INFORMACIONES ADICIONALES):

Se compone de preguntas de respuesta binaria (sí o no) y cualifican el estadio seleccionado en los Indicadores en Profundidad.

Sirven para la validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por La Cooperativa y contribuyen a la comprensión de las prácticas que pueden incorporarse a la gestión de los negocios.

Para una correcta autoevaluación, estos indicadores deben ser completados obligatoriamente, excepción hecha en los casos que el indicador de profundidad correspondiente no sea aplicable a la realidad de La Cooperativa.

## 1.6. INDICADORES CUANTITATIVOS

Proponen el relevamiento sistemático de datos. Con ellos, se pueden conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes para La Cooperativa. No todos los indicadores presentan datos cuantitativos; no obstante, estos datos serán seguramente de utilidad para el monitoreo de La Cooperativa y hacen a la consistencia de la planificación de nuevos objetivos y metas en materia de RSE.

En conjunto esta estructura permite que La Cooperativa planee el modo de fortalecer su compromiso con la responsabilidad social. La disposición en escala provee parámetros para los pasos siguientes. Señala, junto a los indicadores binarios (informaciones adicionales) y cuantitativos, directrices para el establecimiento de metas de perfeccionamiento en el universo de cada tema.

APORTE ASESORIA				
CUADRO DE CALIFICACION RSE				
	RANGO DE PUNTUACION	CALIFICACION LITERAL	NIVEL DE RIESGO	ETAPA
	80 - 100	MUY BUENO	MUY BAJO	IV
	60 - 79	BUENO	BAJO	III
	40 - 59	ACEPTABLE	MEDIO BAJO	II
	20 - 39	DEBILIDAD	MEDIO ALTO	I
	Menor a 20	INSUFICIENTE	ALTO	0

## II. TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló bajo el siguiente procedimiento:

- Cada unidad de negocios respondió al cuestionario asignado por la Consultora.
- La jefe de RRHH fue designado como coordinador que facilite la información, documentación de RSE y el diálogo interno.
- Debido al alcance de los temas, el proceso alcanzó la participación de varias áreas de la Cooperativa. Se llegó a la mayor cantidad de personas involucradas en el proceso de recolección y de volcado de información y se ha diversificado los niveles jerárquicos y los departamentos a los cuales ellas pertenezcan, por esta razón la representatividad de las respuestas son mayores y existió una profunda la reflexión interna, garantizando una mejor evaluación.
- Nos hemos reunido con la parte ejecutiva para explicar la tarea de los evaluadores para que se comprenda el porqué de la aplicación del cuestionario y se logre el compromiso necesario con el proceso.
- La alta Gerencia acompañó permanentemente la aplicación del cuestionario y conoció los resultados preliminares.
- Ejecución del proceso de evaluación que, aunado a la misión y estrategia general de La Cooperativa, será de utilidad para identificar aspectos de la gestión que necesitan ser desarrollados estableciendo nuevas metas y monitoreando sus resultados.
- Se ha realizado el trabajo de gabinete donde se encuentra la tabulación de los resultados.
- También es necesario informar que se ha realizado un diálogo con los distintos públicos con que se relaciona la Cooperativa a fin de evaluar los impactos de sus acciones.

## III. RESULTADOS DE LA CALIFICACION

La Cooperativa ha superado la primera, segunda y tercera etapa que representan etapas básicas de acciones sobre RSE. En esta etapa se considera que la Cooperativa supero el nivel reactivo, encontrándose en el nivel proactivo en la Gestión 2022. Actualmente se encuentra en la **Etapa 4 con un puntaje de 86.73** que considerando el factor de redondeo se tiene una calificación de **87 puntos** y un nivel de riesgo MUY BAJO, debiendo a futuro trabajar en mantener la RSE y/o llegar a la máxima puntuación de la etapa 4.

### 3.1. APLICACION DE LA CALIFICACION

**FECHA DE APLICACIÓN DE LOS INDICADORES:** Mayo de 2023.

**COORDINADOR GENERAL:** Lic. Edwing Rivas S. (Gerente General APORTE ASESORIA SRL.)

**CONTRAPARTE:** Lic. Claudia Vargas Zurita (Jefe de Recursos Humanos – CACEF R.L.)

**GESTION A CALIFICAR:** Calificar la Gestión 2022 de Responsabilidad Social Empresarial RSE en la Cooperativa

#### ETAPA QUE SE ENCUENTRE LA COOPERATIVA

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Representa una etapa básica de acciones de la Cooperativa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la Cooperativa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas para la Cooperativa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual la Cooperativa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.
			<b>SITUACION ACTUAL DE LA COOPERATIVA</b>

### 3.2. COMENTARIOS/PERCEPCIONES:

La Cooperativa ha iniciado su implementación de RSE en anteriores Gestiones y tiene previsto para la gestión 2022 incrementar las actividades relacionadas al cuidado del medio ambiente.

Las actividades futuras estarán enmarcadas dentro las Estrategias institucionales y las políticas de Responsabilidad Social Empresarial, los que como resultado producirán retornos en el largo plazo, Mayor productividad, Reducción de costos de operación y la Capacidad de atraer y retener a un personal de calidad, aumentando el compromiso, empeño y lealtad.

Asimismo se requiere mejorar la relación con la Comunidad y realizar un alto compromiso con la preservación del medio ambiente.

### 3.3. CALIFICACION CUANTITATIVA:

**PUNTAJE OBTENIDO: 87/100**

APORTE ASESORIA				
CUADRO DE CALIFICACION RSE				
	RANGO DE PUNTUACION	LITERAL	NIVEL DE RIESGO	ETAPA
	80 - 100	MUY BUENO	MUY BAJO	IV

**3.4. OPORTUNIDADES A POTENCIAR:**

Las Oportunidades a potenciar son:

- Mejorar los programas de gestión de habilidades y de formación para fomentar el primer empleo
- Mejorar los programas de desarrollo, evaluación de impacto y participación de las comunidades locales.
- Mejorar los productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.

**3.5. OBJETIVOS E INDICADORES QUE MEJORAR PARA LA PRÓXIMA APLICACIÓN:**

**3.5.1. GENERALES**

- Mejorar el indicador 10 respecto al compromiso con el desarrollo infantil
- Mejorar el indicador 17 Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad para desarrollar sus recursos humanos.
- Mejorar el indicador 26 sobre el apoyo al desarrollo de los proveedores.
- Mejorar el indicador 32 sobre la construcción de la ciudadanía por la Cooperativa.
- Mejorar el indicador 34 sobre el Liderazgo e influencia Social
- Mejorar el indicador 35 respecto a la participación de la cooperativa en proyectos Sociales gubernamentales.

**3.5.2. ESPECIFICAS**

Las debilidades identificadas que deben ser mejoradas de acuerdo a los indicadores de medición de RSE aplicados a la Cooperativa son los siguientes:

CODIGO	INDICADOR	RECOMENDACION
3H	Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Implementar programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de las comunidades locales.
3A	Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.	Mejorar la implementación de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.

La Cooperativa en cuanto a RSE tiene buenas prácticas de aplicación, desde el compromiso asumido por la misma en su Plan estratégico, el cumplimiento de los lineamientos de RSE, su implementación y los resultados reflejados en la satisfacción del socio, los indicadores del desempeño financiero y la utilidad.

**3.6. GRAFICOS**


**VALORES, TRANSPARENCIAS Y GOBIERNO CORPORATIVO**  
**CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO**  
**NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO**  
**ETAPA DE RSE: IV**



**PUBLICO INTERNO**  
**CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO**  
**NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO**  
**ETAPA DE RSE: IV**



**MEDIO AMBIENTE**  
**CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO**  
**NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO**  
**ETAPA DE RSE: IV**



**PROVEEDORES**  
**CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO**  
**NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO**  
**ETAPA DE RSE: IV**



**COMUNIDAD**  
**CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO**  
**NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO**  
**ETAPA DE RSE: IV**



**CONSUMIDORES Y CLIENTES**  
**CALIFICACION LITERAL: MUY BUENO**  
**NIVEL DE RIESGO: MUY BAJO**  
**ETAPA DE RSE: IV**



**GOBIERNO Y SOCIEDAD**  
**CALIFICACION LITERAL: BUENO**  
**NIVEL DE RIESGO: BAJO**  
**ETAPA DE RSE: III**

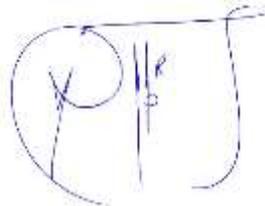
### 3.7. CONCLUSION

**APORTE ASESORIA** certifica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta CACEF R.L. Obtuvo la calificación **MUY BUENO, con una puntuación de 86.73 sobre 100 puntos**, que considerando el factor de redondeo se tiene una calificación de **84 puntos** y un nivel de riesgo **MUY BAJO**, por el trabajo y compromiso de la entidad con Responsabilidad Social Empresarial en la gestión 2022.

La calificación obtenida por la entidad, está en la categoría de riesgo "Muy Bajo" y es resultado de las siguientes calificaciones parciales:

GRUPO	DESCRIPCION	PUNTAJE
I	Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	96.31
II	Publico Interno	83.80
III	Medio Ambiente	87.71
IV	Proveedores	86.77
V	Consumidores y Clientes	100.00
VI	Comunidad	91.67
VII	Gobierno y Sociedad	60.83
	<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>86.73</b>
	<b>REDONDEO</b>	<b>87</b>

La Evaluación y calificación concluye en la etapa IV, Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior.



**Lic. Msc. Edwing Rivas Serano**  
**GERENTE GENERAL**  
**CONSULTORA INTERSICLIPLINARIA**  
**APORTE ASESORIA**

#### IV. CONCLUSIONES

**APORTE ASESORIA** certifica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta CACEF R.L. obtuvo la calificación **MUY BUENO, con una puntuación de 86.73 sobre 100 puntos**, que considerando el factor de redondeo se tiene una calificación de **84 puntos** y un nivel de riesgo **MUY BAJO**, por el trabajo y compromiso de la entidad con Responsabilidad Social Empresarial en la gestión 2022.

La calificación obtenida por la entidad, está en la categoría de riesgo "Muy Bajo" y es resultado de las siguientes calificaciones parciales:

GRUPO	DESCRIPCION	PUNTAJE
I	Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo	96.31
II	Publico Interno	83.80
III	Medio Ambiente	87.71
IV	Proveedores	86.77
V	Consumidores y Clientes	100.00
VI	Comunidad	91.67
VII	Gobierno y Sociedad	60.83
	<b>TOTAL PROMEDIO</b>	<b>86.73</b>
	<b>REDONDEO</b>	<b>87</b>

La evaluación y calificación concluye en la etapa 4, la que más se acerca a la realidad de la Cooperativa. Cada etapa presupone el cumplimiento del nivel anterior.

#### ETAPA QUE SE ENCUENTRE LA COOPERATIVA

ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4
Representa una etapa básica de acciones de La Cooperativa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales para RSE.	Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual La Cooperativa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas en RSE.	Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladoras que resultan en cambios de expectativas para La Cooperativa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.	Representa la etapa proactiva, en la cual la Cooperativa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.
			<b>SITUACION ACTUAL DE LA COOPERATIVA</b>

# ANEXOS

ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL				GESTION 2022	
ENTIDAD: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA CACEF R.L.					
PERIODO DE LA INFORMACION: DEL 1 de Enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022					
CODIGO	ASPECTOS	INDICADOR	DESCRIPCION	EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	adoptaron las siguientes medidas: <b>ECONOMICO</b> , Los Consejeros al momento de su postulación y para ser elegidos tienen cursos de análisis financiero, riesgos y gobernabilidad, posteriormente se les capacita en indicadores financieros, además de participar en varios cursos por áreas y para miembros de los Comités. En las reuniones mensuales todos los consejeros participan en los monitoreos sobre el estado actual de la cooperativa en el aspecto económico y administrativo, lo que mejora su conocimiento colectivo. <b>AMBIENTAL</b> , se desarrollaron reuniones internas para ver el tema del cuidado y preservación del medioambiente en la Cooperativa. También se ha realizado la socialización del cuidado del medio ambiente laboral con las medidas de bioseguridad establecidas en nuestro protocolo. <b>SOCIALES</b> , se tuvo reuniones con la comunidad en la mayoría de las agencias, para saber sus necesidades en especial de		
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.		%	281,62
2B		Relación de 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).		%	4
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.		%	100
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.	100% de gastos en proveedores nacionales	Bs	3,385,082
1T	Trabajo digno y no discriminación	Numero de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento.	El numero de empleados que trabajo en la gestión 2022 en la cooperativa son los siguientes: <b>NUMERO TOTAL: 76</b> <b>POR GRUPO ETARIO:</b> 18 A 30=22; 31 A 50=47; Mas de 50=7 <b>HOMBRES=30 MUJERES=46</b> <b>POR DEPARTAMENTO:</b> ORURO=5, COCHABAMBA= 68, LA PAZ=2, POTOSI=1	Números	76
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento.	El numero de contrataciones realizadas por la Cooperativa en la gestión 2022, son los siguientes: <b>NUMERO TOTAL: 8</b> <b>POR GRUPO ETARIO:</b> 18 A 30= 6; 30 A 50=2; Mas de 50= 0 <b>HOMBRES= 3 MUJERES=5</b> <b>POR DEPARTAMENTO:</b> COCHABAMBA= 8	%	11
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, genero y departamento.	La Rotación media de empleados de la gestión 2022 en la cooperativa son los siguientes: <b>NUMERO TOTAL: 8</b> <b>POR GRUPO ETARIO:</b> 18 A 30= 6; 30 A 50=2; Mas de 50= 0 <b>HOMBRES= 3 MUJERES=5</b> <b>POR DEPARTAMENTO:</b> COCHABAMBA= 8 <b>RETIROS=7</b> <b>POR GRUPO ETARIO:</b> 18 A 30=2, 30 A 50=4 <b>HOMBRES= 2 MUJERES=5</b> <b>POR DEPARTAMENTO:</b> CBBA=7	Índice de Rotación Normal 1,32% Rotación efectiva 19,87%	
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.		%	1,32

1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categorías de empleados	EJECUTIVOS= 177 horas de capacitación al año OPERATIVOS=225,5 horas de capacitación al año	horas	201
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	La Cooperativa ha ejecutado el programa de gestión de habilidades y de formación continua de pasantes, recibiendo 4 pasantes en la cooperativa del programa PAE en la gestión 2022.	Numero	1
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.		%	100
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Los Órganos de Gobierno esta comprendido de la siguiente manera: <b>CONSEJO DE ADMINISTRACION</b> Presidente: Cesar Blanco Paravicini, Masculino Vicepresidente: Jorge Ramiro Bilbao Romero, Masculino Secretario: Javier Felix Davila Antezana, Masculino Vocal Titular: Vladimir Velasco Perez, Masculino Vocal Titular: Erick Jose Pierola Miranda, Masculino Vocal Suplente: Carmen Elizabeth Orocco Claros de Jordan, Femenino Vocal Suplente: Froilan Montaña Hinojosa, Masculino <b>CONSEJO DE VIGILANCIA</b> Presidente: Freddy Daniel Frías Saravia, Masculino Secretario: Marcela Mabel Chavez, Femenino Vocal: Elsa Emilia Siles Fernandez, Femenino Vocal Suplente: Julia Mercedes Noriega Urquidi, Femenino <b>GERENTE GENERAL</b> Lic. Nancy Tania Ramirez Vargas, Femenino <b>POR GRUPO ETARIO:</b> 30 A 50=2; mas de 50= 9 <b>HOMBRES=7 MUJERES=4</b> <b>POR DEPARTAMENTO:</b> CBBA=7, LPZ=2, OR =1, PT=1	36% Mujeres Consejeras	11 Consejeros Titulares y suplentes
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	<b>EJECUTIVOS=</b> 67% Mujeres 33% Hombres Relación salario Hombres Ejecutivos Vs Mujeres= 43% <b>OPERATIVOS=</b> 59% Mujeres 41% Hombres Relación salario Hombres Operativo Vs Mujeres =79%	61% Mujeres 39% Hombres	
1H		Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y beneficios. (Por programas o proyecto, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	Las Contribuciones de la Cooperativa en la gestión 2022 fueron los siguientes: <b>FINES CULTURALES</b> 0 <b>FINES SOCIALES</b> 850,183 <b>FINES GREMIALES</b> 7.500 <b>FINES BENEFICOS</b> 450		
2H	Derechos humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de derechos humanos relevantes al negocio.	La Cooperativa en la gestión 2022 ha implementado el cuidado de los derechos humanos cuando se presta los servicios financieros, referente a: 1. El respeto de los derechos humanos de los consumidores financieros que utilizan nuestros servicios. 2. Realizamos la socialización de los derechos humanos en eventos de educación financiera principalmente el derecho a no ser discriminado. 3. Hemos realizado eventos de socialización de los derechos humanos del Consumidor Financiero. 4. Socializamos los principios cooperativos de Ayuda Mutua, democracia, solidaridad, igualdad, reciprocidad, finalidad social,		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	En la gestión 2022 se ha implementado medianamente programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación con las comunidades locales.	%	50

1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios.	Las Políticas con aspectos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio son los siguientes: <b>CREDITOS</b> 1. La Cooperativa no recibe como garantía autos Chutos o barbaros sin los papeles aprobados por la Honorable Alcaldía Municipal. 2. No financiamos la importación o fabricación de Armas. 3. La cooperativa no financia apertura de Moteles. 4. No financiamos productos que dañen el medio ambiente <b>CAPTACIONES</b> 1. La Cooperativa recibe ahorros cumpliendo la normativa de la unidad de Investigación Financiera y aplicando los formularios investigativos correspondientes. 2. La Cooperativa mantiene tasas dentro el promedio de las entidades financieras bancarias y no bancarias.		
2E	Enfoque social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	La Cooperativa en la Gestión 2022, cuenta con productos y servicios para proporcionar un beneficio social específico, tanto en créditos como en ahorros a las Persona con capacidades diferentes.		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	La Cooperativa cuenta con el reglamento para la creación de productos nuevos, los mismos cuentan con el relevamiento de la información para la oferta a los socios sobre los productos y servicios financieros.		
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	La Cooperativa en la gestión 2022 utilizo las siguientes iniciativas para mejorar la educación financiera según el tipo de beneficiario: <b>SOCIOS</b> 1. Se utiliza la filosofía cooperativista para efectuar la Intermediación financiera en la Cooperativa, para que los socio comprenda y apliquen los valores y principios cooperativos. 2. Se utiliza el circuito de TV cerrado para continuar socializando los derechos y obligaciones de los Socios para con la Cooperativa. 3. Se ha diseñado Tripticos y Volantes con educación Financiera y medidas de bioseguridad. <b>CLIENTES</b> 1. Se ha invitado a organizaciones cercanas a la Cooperativa como ser transportistas, club de madres, Colegios y juntas vecinales para que asistan a los cursos gratuitos de Educación Financiera. <b>USUARIOS Y POBLACION EN GENERAL</b> 1. Se elige horarios para que la población pueda asistir a los cursos de educación financiera, se invita a colegios, institutos de educación técnica, universitarios y organizaciones afines, para mejorar la asistencia de los participantes en estos cursos.		
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	La Cooperativa en la gestión 2022, para la fidelización de los clientes utiliza los siguientes mecanismos: 1. Atención oportuna, con calidad y calidez. 2. Atención personalizada. 3. Incentivo para participar en la Asamblea 4. Regalos navideños 6. Educación Financiera, capacitación e información constante.		
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y atención proporcionada	La Cooperativa en la gestión 2022, realizo el control del nivel de satisfacción de los socios y clientes en cuanto a los servicios financieros y atención proporcionada, obteniendo el promedio del 72,50% "señalo estar satisfecho". Por otra parte tiene establecido informes del punto de reclamo que es analizado en forma semestral.		
3S		Numero de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Durante la gestión 2022 la Cooperativa ha recibido Durante la gestión 2022 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta CACEF R.L. ha recibido 7 reclamos de socios y clientes, en sus distintos puntos de atención financiera (PAF). Las agencias que recibieron reclamos son las agencias de Cochabamba 3 reclamos, San Gerardo 3 reclamos y Sacaba un reclamo. Todos estos reclamos fueron resueltas al 90% y se establecieron las medidas correctivas para el otorgamiento de un mejor servicio.	Nro.	7
1A	Conciencia ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	La Cooperativa cuenta con instructivos , comunicados y socialización para el ahorro y control de la energía y el agua.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	La Cooperativa tiene previsto en el manejo de sus operaciones la reutilización de hojas, reciclaje de tonners y la socialización del uso de la basura con la dotacion respectiva de los basureros a los colegios de las comunidades donde cuentan con agencias.		
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	La Cooperativa ha realizado los siguientes gastos para preservar o mejorar el medio ambiente: 1. Concientizacion en temas ambientales a los trabajadores y consumidores financieros conla informacion de incentivar a plantar un arbol. 2. Información en el circuito cerrado de TV sobre reciclaje y cuidado de la naturaleza 3. No financiamiento a productos que dañen el medio ambiente. 4. Entrega de bolsas ecologicas.		
		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.	La Cooperativa No cuenta con productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnología para preservar el medio ambiente.		
1N	Cumplimiento normativo	Monto y numero de sanciones pecuniarias pagadas y numero de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	La Cooperativa en la gestión 2022 tuvo sanciones pecuniarias por Bs500.- por envío de información fuera de plazo, MB01 - MB20. No se tuvo sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.		