

## COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA TRINIDAD LTDA

---

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO SB 007/2000 – ASFI  
ESTA ENTIDAD SE ENCUENTRA SUPERVISADA BAJO LA REGULACION DE LA AUTORIDAD  
DE SUPERVISION DEL SISTEMA FINANCIERO ASFI



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTION 2015

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2015

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, EN LA PLANIFICACION ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD SUPERVISADA

En el segundo año de aplicación de Responsabilidad Social Empresarial, en un medio marcado por el consumismo de la población, y las empresas a la producción de bienes para satisfacer estas necesidades, que deriva al desafío del calentamiento global, la contaminación, cambio climático, por la no planeación de actividades industriales y comerciales, enfrentaremos una serie de dificultades para nuestra supervivencia y de nuestras futuras generaciones; la Cooperativa en la gestión 2015 ha considerado en su planificación estratégica los aspectos social, económico y medioambiental de la Responsabilidad Social Empresarial, como fin principal de su crecimiento y desarrollo, incorporándolos en su misión, visión, valores institucionales y éticos, para su aplicación en todas las actividades y niveles de la Cooperativa, generando valor agregado y ventaja competitiva, para una mejora continua.

Se inició con la formulación del Plan de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, se incluyó en la estructura organizacional el Comité de Responsabilidad Social empresarial, y su Reglamento, responsable de la ejecución y debido cumplimiento de los programas y actividades de R.S.E, que en su primer instancia fue la sensibilización y compromiso de nuestros Directores y funcionarios mediante talleres de capacitación, siendo RSE parte de la cultura laboral de la entidad, que unido al Programa de Educación Financiera, se ha profundizado la inclusión en los ámbitos: Financiero con Productos y servicios que permitan la inclusión de todos los sectores de la comunidad, atención preferente y personalizada a personas con capacidades diferentes, y el acercamiento con las autoridades y comunidad donde prestamos servicios financieros. En 2015 se avanzó con la conformación del grupo de Voluntariado enfocándonos en los Adultos Mayores, personas con capacidades diferentes, mujeres privadas de libertad, en salud, medioambiente que aún falta profundizar.

Progresivamente se abarcará en todas las dimensiones de la Responsabilidad Social Empresarial conforme sea requerido por las normas legales en vigencia.

Misión	Visión	Valores Institucionales
Institución sólida y segura, que presta servicios financieros de calidad a socios, clientes y la comunidad en condiciones justas, para satisfacer sus necesidades mejorando su bienestar económico social, inculcando la cultura de ahorro sistemático, crédito prudente y pago puntual	Ser una entidad financiera reconocida por la calidad de sus productos y servicios financieros, su adecuada estructura organizacional, la integridad de sus recursos humanos, tecnología moderna y por su contribución al desarrollo del país.	<p><b>a) Responsabilidad:</b> Asumimos compromisos y cumplimos nuestras obligaciones, brindando trato igualitario sin distinción de sexo, edad, credo o raza; efectuando y transmitiendo nuestro trabajo con honradez, transparencia, oportunidad y puntualidad, reconociendo y respondiendo por las acciones y decisiones ejecutadas, bajo principios de legalidad, moral y buena conducta.</p> <p><b>b) Solidaridad:</b> Nos desempeñamos para que los servicios logren impacto social, integramos nuestros objetivos sociales y cuidados medioambientales en nuestras actividades empresariales, cuidando los intereses de socios, clientes y la comunidad, manteniendo relaciones de colaboración con las partes interesadas.</p> <p><b>c) Compromiso:</b> Trabajamos convirtiendo en nuestros los objetivos de la Cooperativa, actuando con responsabilidad con la sociedad, la economía y el medioambiente.</p>

Valores de los RR.HH	Valores de nuestros Productos y servicios
<b>Honestidad</b> Trabajamos en coherencia con la verdad demostrando sinceridad y lealtad en todas nuestras acciones; en el trato ético y profesional hacia socios, clientes, empleados, directivos y la comunidad a la que enfocamos nuestros productos y servicios.	<b>Respeto</b> Se estima y reconoce el valor a todos los socios, desarrollamos canales de comunicación para la ejecución de nuestras actividades, para un verdadero trabajo en equipo y un clima organizacional equilibrado
<b>Oportunidad y cumplimiento</b> Atención esmerada y personalizada, optimizamos nuestros tiempos de entrega, esforzándonos para obtener resultados de calidad.	<b>Calidad</b> De nuestros productos y servicios en cumplimiento de buenas prácticas, para la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.
	<b>Orientación al cliente</b> Los clientes internos y externos son nuestra razón de ser, satisfacer sus necesidades y expectativas es nuestra meta

## 2. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD SUPERVISADA

### Políticas de Responsabilidad Social Empresarial:

Para promover el comportamiento ético, respeto del medioambiente, buenas relaciones con las partes interesadas, mejora de la calidad de vida y el estímulo por los derechos humanos de las personas, se establecieron las siguientes:

1. Inculcar en la cooperativa el respeto a los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan.
2. Fortalecer el compromiso de CACTRI con la sociedad, apoyando sus necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.
3. Actuar en las decisiones y operaciones de la Cooperativa, en el marco de los principios éticos y de transparencia establecidos en la misión, visión y valores institucionales
4. Mantener comunicación abierta, como parte de la cultura organizacional, en las relaciones con la competencia y las partes interesadas.
5. Sostener condiciones laborales y de empleo que generen adecuado clima laboral, motiven la participación de los empleados en la gestión administrativa y en los beneficios, producto del cumplimiento de objetivos y metas, se incentive la capacitación, prácticas disciplinarias y seguridad laboral.
6. En la relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocar los servicios en función a la calidad, transparencia de información y educación financiera permanente a través de los servicios.
7. Apoyar a la comunidad creando productos y servicios para sectores menos favorecidos que redunden en su desarrollo económico.
8. Practicar una gestión diligente y profesional al proporcionar información pertinente a socios, en las instancias que correspondan.
9. CACTRI adquiere el compromiso de cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciar cualquier acto de este tipo a través de los canales establecidos en la Cooperativa.
10. Actuar con equidad y veracidad en todos los negocios con proveedores, estableciendo estabilidad a cambio de calidad, competencia y seriedad en la provisión de productos o servicios y efectuar los pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión.
11. Actuar con respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando las actividades con un enfoque de servicio, que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en las localidades donde estamos trabajando.
12. Actuar con respeto ante las personas con capacidades diferentes, en el marco de lo establecido en la normativa emitida para este fin.
13. Sostener una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la cooperativa.

Las políticas son el marco y base para la formulación de los objetivos que integra los aspectos de RSE, para su cumplimiento a través del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, de las disposiciones legales vigentes como ser Ley 393 de Servicios Financieros. Libro 3º, Título 11 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y el Código de Gobierno Corporativo.

**Cumplimiento de objetivos:** Junto a las políticas, se coordinan y complementan para interactuar con las partes interesadas, conocer sus demandas y expectativas de socios, clientes, usuarios, empleados, proveedores, autoridades y la comunidad.

☞ **Estratégico:**

Construir un sistema ordenado de gestión de RSE en la cultura de trabajo de la institución, orientado hacia un mercado objetivo focalizado en personas de medios y bajos ingresos que no pueden acceder o están excluidos de los servicios financieros, donde las mujeres desempeñan un rol importante en la comunidad, con la apertura a servicios de Desarrollo Humano y Gestión empresarial

☞ **Específicos:**

1. Contribuir al mejoramiento de las viviendas a través de los productos y servicios destinados a este fin.
2. Contribuir al incremento del capital de trabajo e inversión, la generación de ingresos, y la apertura al empleo independiente, tendiendo a la equidad de género, a través de los productos y servicios ofertados.
3. Contribuir, al desarrollo humano y gestión empresarial, con educación financiera y no financiera
4. Promover la inclusión, integración de la entidad con la comunidad, mediante actividades deportivas y sociales.
5. Realizar inversión social en la comunidad con tareas de apoyo en caso de desastres naturales y necesidades de asistencia.
6. Minimizar el impacto ambiental que puede ocasionar el funcionamiento de la cooperativa; sobre todo, en lo relacionado con el uso de equipos, materiales y tratamiento de residuos.
7. Sensibilización, capacitación, ejecución y seguimiento permanente a cumplimiento de planes y programas aprobados por la Cooperativa, profundizando la transparencia en la atención a las necesidades de los consumidores financieros y la comunidad.

Se ha logrado construir un sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la cultura de trabajo a través del desarrollo de las acciones y tareas como talleres de capacitación, direccionados a sensibilizar, asumir compromiso a través de políticas y el Código de Ética y su difusión en los recursos humanos de la Cooperativa la normativa y el Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión, habiendo cumplido en su totalidad las actividades programadas, faltando profundizar en actividades medioambientales.

Con los productos y servicios financieros, se ha logrado contribuir al mejoramiento de viviendas, capital de trabajo e inversión para la generación de ingresos y la apertura al empleo independiente, capacitando a nuestros socios creditistas y ahorristas con educación financiera y no financiera, promoviendo la inclusión e integración de la entidad – comunidad, creando valores en las personas.

Los Derechos Humanos se inculcan y transmiten a nuestros clientes internos y externos para sensibilizarnos como seres humanos, al respeto hacia nuestros semejantes, promoviendo y reconociéndolos en todos los niveles de la sociedad, porque todos somos iguales ante la ley, para que

no exista discriminación ni abuso a sectores vulnerables. La equidad de género es un pilar fundamental en la prestación de servicios así como en la generación de empleo, mediante trato igualitario, dando prioridad a profesionales propios del lugar.

Las actividades relativas a medioambiente, al interior se ha aplicado medidas de disminución de consumo de energía eléctrica, disminución de uso de equipos de computación, centralizando en áreas de impresión, gradual baja de utilización de papel, y la compra de materiales de limpieza biodegradables, en cuanto a la promoción de cuidado medioambiental, la compra de materiales que lleven el sello que cumplen con RSE.

Con nuestras partes interesadas se interactúa con autoridades principalmente salud, educación, y con el Grupo de Voluntariado se ha ingresado a centros que reúne a personas adultas mayores donde se ha logrado trabajar con ellos, dotando materiales para darles ocupación y aprendizaje de oficios, que le generen ingresos y les sirva de terapia ocupacional. Para la inclusión y respeto de las personas con capacidades diferentes, se trabajó con el Instituto de la Ceguera, recibimos capacitación de ellos y la entidad desarrollo un taller de capacitación abierto al público en general para educación en la atención a personas con esta limitación, sobre las preferencias que deben recibir, la ayuda en lugares públicos, donde nuestro mayor público fueron estudiantes, juventud que necesita conocer y reconocer estos derechos y respetarlos.

### 3. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD SUPERVISADA



#### ☞ Actividades ejecutadas

Los objetivos, políticas, matriz de planificación, actividades y tareas, se proyectaron de acuerdo a los lineamientos emitidos por ASFI, sobre la base de un análisis exhaustivo de la situación de la Cooperativa en cuanto a R.S.E identificando los requisitos legales, las demandas y expectativas de las partes interesadas, destacándose aspectos económico, ambiental, social (prácticas laborales, Derechos Humanos y de la sociedad en general), encaminando los objetivos a realizar capacitación, concientización y sensibilización de nuestros grupos de interés internos y externos.

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial ejecutó su trabajo con la máxima diligencia, se consideraron aspectos citados en el Código de Gobierno Corporativo como ser, Respeto de los Derechos Humanos, la igualdad de oportunidades laborales, inclusión de personal con capacidades

diferentes o limitaciones, reglamento para denuncias, tratamiento y sanciones por acoso sexual laboral; transparencia en la información a consumidores financieros, cuidados medioambientales.

Los responsables de la ejecución desarrollaron las tareas y actividades fijadas para la gestión con sus respectivos registros para el seguimiento y control, e identificar debilidades, potenciar las fortalezas:

#### ☞ **Talleres realizados:**

Coordinados con actividades de Educación Financiera, interno a empleados y con invitación al público en general y con la participación activa de profesionales y entidades de nuestro medio:

1. **Presentación del programa de Responsabilidad Social Empresarial:** 3 talleres a todo el personal y Directores. Total 33 empleados presentes, 15 vía electrónica.
2. **Difusión permanente en Facebook:** Promoción y difusión permanente de actividades de Responsabilidad Social Empresarial, mensajes y enseñanzas, educación Financiera y no financiera
3. **Conformación de Grupos de voluntariado:** Directores y funcionarios y voluntarios capacitadores, para atención a personas adultas mayores y a mujeres privadas de libertad.
4. **Capacitación en Unidad Educativa:** 1 taller a Estudiantes y alumnos, en la Celebración del Día Mundial del Libro, promocionando la lectura, el manejo de libros, conocer e interactuar con escritores benianos y autoridades del ramo en el Beni, como ser Oficialía Mayor de Cultura del Gobierno Autónomo Municipal de Trinidad, Casa de la Cultura del Beni, Asociación Cultural MAJARAPAI. Total: 12 empleados, 5 Directores, Escritores, autoridades, medios de comunicación.
5. **Calidad de atención al cliente, Seguridad al realizar operaciones Financieras, Créditos destinados a capital de trabajo e inversión, manejo contable básico para pequeños comerciantes, Código de Ética y Derechos Humanos, Servicios Financieros y Complementarios, Alcance de R.S.E gestión 2014 y 2015:** 2 talleres, participando todo el personal Total 33 empleados presentes, 15 vía electrónica; y público compuesto por estudiantes, socios, clientes, usuarios: 323 personas.
6. **Actividades de Voluntariado:** en coordinación con el Centro de la Parroquia San Francisco de la ciudad de Trinidad, y Mujeres Privadas de Libertad del penal de mujeres de Trinidad, dotándose de materiales para trabajos manuales como terapia ocupacional y una forma de generación de ingresos propios desde sus hogares, dando prioridad a la inclusión de la mujer y el apoyo a los adultos mayores
7. **Taller Salud Preventiva – primeros auxilios, Atención a personas con sordera, atención a personas con poca y nula visión, consumo responsable de agua y energía eléctrica, Rendición de cuentas a la sociedad:** 2 talleres, 33 empleados presentes, 15 vía electrónica, estudiantes de unidades Educativas, socios, clientes, usuarios, representantes de sectores sociales, público en general. Entidades de nuestro medio: Caja Nacional de Salud, ENDE, Cooperativa de Agua Trinidad, Instituto de la ceguera, IDEPSO.
8. **Salud Preventiva – Dirigido a mujeres:** Mediante tareas coordinadas con Autoridades de la Caja Nacional de Salud se llevó la Jornada gratuita de exámenes de papanicolau, presentación de resultados y entrega de medicamentos necesarios. Atención a 45 mujeres.
9. **Arborización en Unidad Educativa Santos Noco de la ciudad de Trinidad:** En coordinación con la unidad de medioambiente del Gobierno Municipal de la ciudad de Trinidad, autoridades, estudiantes, junta escolar de la Unidad Educativa Santos Noco, se realizó la arborización al interior como en calle aledaña, lográndose hasta la fecha el cuidado de los arboles sembrados. Esta tarea fue una de las más interactuadas con nuestros grupos de interés.

Fotografías de talleres y actividades realizadas



Día Mundial del Libro en la Unidad Educativa Joaquín Hurtado Chávez



Voluntarios en el penal de mujeres – Feria



Voluntarios en el Centro San Francisco: adultos mayores



Voluntarios, maestros y alumnos U.E Santos Noco



Arborizado con plantas ya crecidas - U.E. Santos Noco



Personal C.N.S – exámenes de papanicolau- salud preventiva

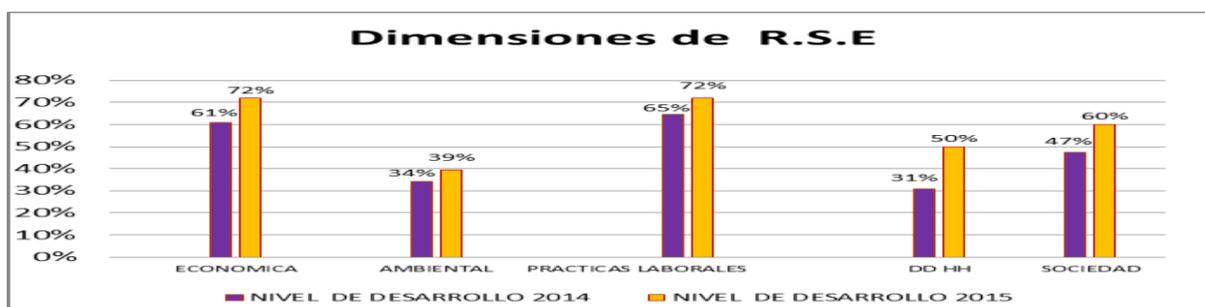


Instituto de la Ceguera - capacitación

Estas actividades de nuevo enfoque que realiza el accionar responsable de la entidad, con sus seguimientos, dotan a la Cooperativa de información y herramientas necesarias para avanzar en la implementación de la Responsabilidad Social empresarial, y su relación con los grupos de interés internos y externos, proveedores de bienes y servicios.

### ☞ Resultado de la implementación de RSE y el alcance en la gestión 2015

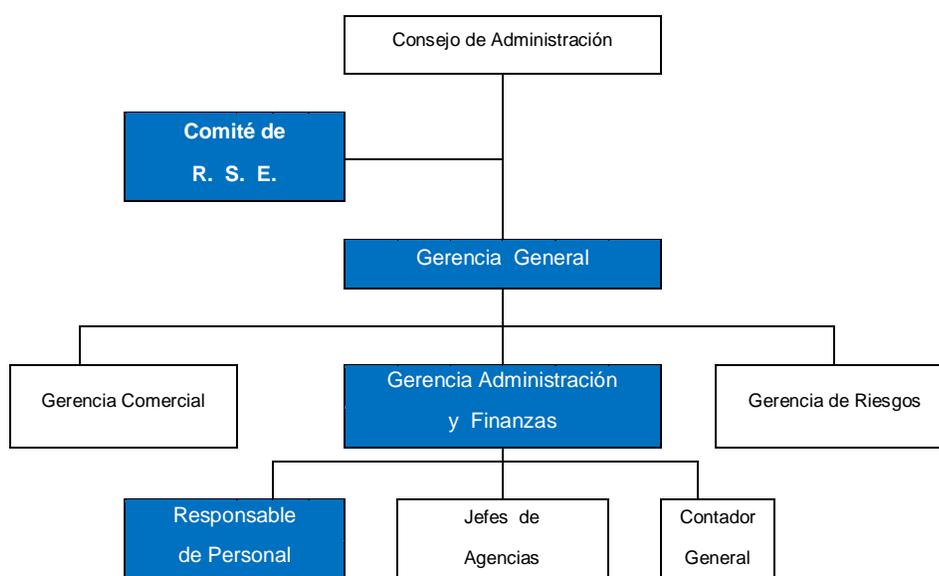
Aplicando la metodología de la ISO 26000 con 60 preguntas, en conjunto, se aprecia un buen avance en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial, conforme se había planificado, fortaleciendo principalmente las áreas de Recursos humanos que es el objetivo estratégico, para que sean los protagonistas de la promoción de valores y fines dentro de la entidad como en la comunidad.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Trinidad Ltda.

Del análisis al interior de la entidad, el nivel de desarrollo actual en cuanto a RSE en la Cooperativa, en los aspectos Económico, Ambiental, Prácticas Laborales, Derechos humanos y Sociedad, ha seguido en crecimiento, considerando que es necesario profundizar en actividades medioambientales que ya tuvieron su inicio con arborización, disminución de consumo de papel, formación de áreas verdes, éstas influyen en la ventaja competitiva, reputación, capacidad para atraer y retener empleados, clientes o usuarios, motivación, compromiso, relación con empresas, gobierno, medios de comunicación, proveedores, organizaciones, clientes y la comunidad y su relación entre estas partes interesadas, con el desarrollo sostenible.

#### 4. FORMA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

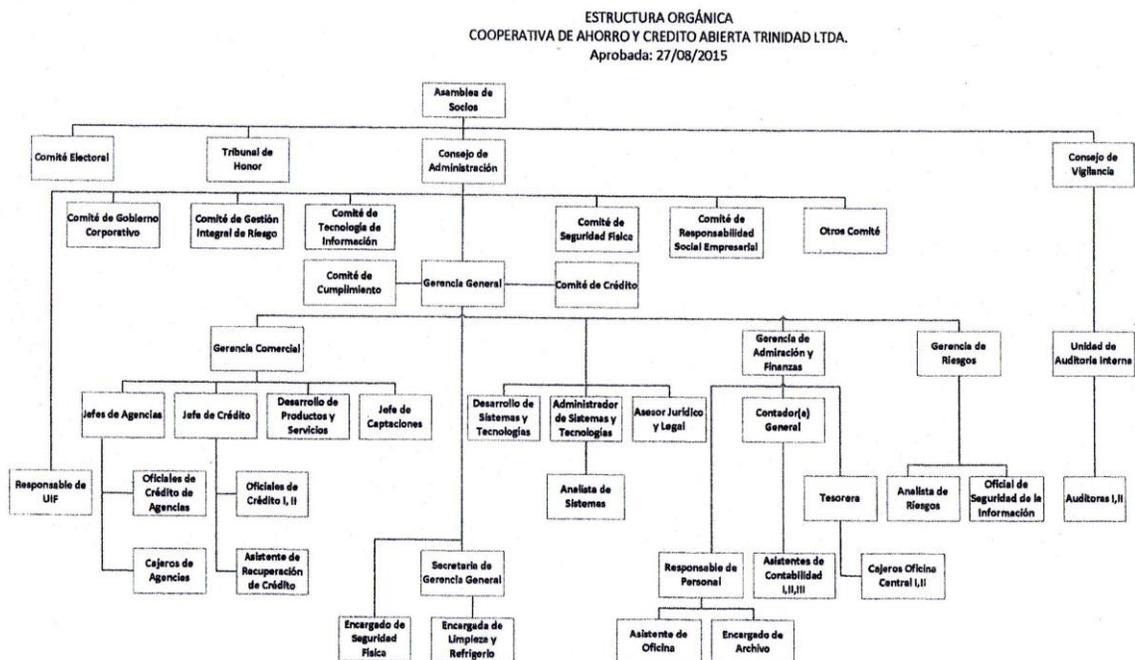


El Consejo de Administración tiene la responsabilidad de la aprobación de políticas, reglamentos, manuales, proyectos, planes, presupuestos para este fin; el Comité de R.S. E, está conformado por:

- Un Director designado quien presidirá como Presidente
- Gerencia General como Vicepresidente
- Gerencia de Administración y Finanzas en la Secretaría y responsable de la gestión de R.S.E
- Gerente Comercial, Asesor Legal, como apoyo en talleres
- Responsable de Personal, como apoyo en la ejecución de actividades

Para la ejecución de las actividades y tareas se ha definido en la estructura administrativa operativa por la realización de sus funciones en continuo relacionamiento con los empleados y socios, clientes, usuarios y proveedores y son responsables de velar por el estricto cumplimiento y medición de los impactos generados.

De acuerdo a normas de Responsabilidad Social Empresarial se establece que una empresa calificadora especializada sea quien realice la calificación por cada gestión, contratándose para la gestión 2015 a CADEXCO de la ciudad de Cochabamba.



## 5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

En aplicación de los lineamientos mínimos de Responsabilidad Social Empresarial citado en la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero.

### a) Rendición de cuentas a la sociedad por los Impactos en la sociedad, economía y el medioambiente:

Los días 21 y 22 de octubre de 2015 en la realización del taller de salud preventiva, medioambiente y Educación Financiera, se procedió a la rendición de cuentas a la sociedad, resaltando que se cuenta con buenas relaciones con la comunidad y autoridades en general donde CACTRI desempeña sus actividades, ya que se brinda:

- ✓ Bienestar al trabajador, se protege la salud con seguros de salud y la provisión diaria de leche para todo el personal, para mitigar los efectos que producen los equipos electrónicos, seguro contra accidentes que pudieran sucederse dentro y fuera del horario de trabajo; acciones que repercuten en las familias y por consiguiente en la sociedad.
- ✓ Los productos y servicios son personalizados brindando calidad y calidez, el horario de atención al público en cada punto de atención se ajusta a las necesidades de la población;
- ✓ Para la generación de ingresos en la comunidad, en la contratación de personal se opta por postulantes profesionales propios del lugar.
- ✓ Un factor importante es que la Cooperativa presta servicios de intermediación financiera en lugares de nula bancarización.

Con el lema “cuidemos el medio ambiente Reduce, Reúse, Recicle” se han tomado acciones encaminadas al cuidado del medio ambiente, y la prevención de la contaminación, produciendo beneficios a la entidad y la comunidad:

- ✓ En 2015 disminuyó un 15% en consumo de papelería, mediante la optimización para la impresión de información, menor generación de residuos sólidos y químicos,
- ✓ se capacitó al personal y público asistente a los talleres sobre uso razonable de consumo de energía eléctrica y agua, riesgos de escasez de agua para consumo de la población
- ✓ Efectos en la salud por enfermedades que pueden resultar del cambio climático; que repercuten en el bienestar de las personas tanto físico como económico.

La página web [www.cactri.com.bo](http://www.cactri.com.bo) es un medio para la publicación de información institucional, productos y servicios, horarios de atención, educación financiera, Memoria Anual con información económica y financiera; la cuenta de facebook.com/cactri.ltda se utiliza para promover la Responsabilidad Social Empresarial, los Derechos Humanos, Educación Financiera, y toda información útil a la sociedad en general, boletines en talleres, a través de estos medios se informa a la población en cada actividad a realizar, así como la publicación de información una vez remitida al órgano regulador, que son en mayo la publicación del Informe de RSE y la Calificación de Desempeño de RSE, fijándose para lo venidero, para el tercer trimestre de cada año la Rendición de cuentas a la sociedad por los impactos en la sociedad, economía y medioambiente.

Para la presente gestión, la calificación del Plan de R.S.E de acuerdo a normativa está a cargo de la Empresa Especialista CADEXCO de la ciudad de Cochabamba.

#### **b) Transparencia:**

- A. La misión y visión se transmite a empleados, comunidad local, en página web, Facebook de la entidad, en los materiales de los talleres que se realizan.
- B. Producto de las políticas de la entidad y que pudieran afectar a la sociedad, economía y medio ambiente se cumple con las siguientes prácticas de transparencia:
  - i. Publicación de tasas y tarifarios de productos y servicios financieros en pizarra de todos los puntos de atención de la Cooperativa y en la página web.
  - ii. Punto de Reclamo: Se atienden los reclamos en el tiempo previsto, con excepción de algunos que hayan sido presentados directamente a las oficinas de ASFI que una vez son conocidos se resuelven de manera oportuna.
  - iii. Socios prestatarios y garantes conocen las condiciones de los créditos: Se cita a todos para la firma de documentos y se comunica las condiciones.

- C. Se desconocen probables impactos producto de las políticas aplicadas, en aspectos medioambientales; como resultado del análisis crítico al interior de la entidad, se ha promovido el uso razonable de energía eléctrica, centralización en una impresora por área, que reduce el consumo de energía eléctrica y la generación de residuos sólidos. Horario de utilización de equipos de aire acondicionado beneficia al medioambiente y en el aspecto económico de la entidad, excepto en épocas secas, que son necesarios para hacer frente a las altas temperaturas, En aspectos económicos por la prestación de servicios las tasas de interés activas y pasivas y comisión, están dentro de la normativa vigente. Ante la sociedad en la atención de sus demandas nos encaminamos a la mejora continua.

**c) Comportamiento ético:**

En aplicación del código de ética, velamos por:

- ✓ El cumplimiento de los valores institucionales de Responsabilidad, solidaridad, compromiso, innovación, con transparencia, oportunidad y confidencialidad, libre de discriminación y corrupción, velando que nuestros servicios logren impacto social, con cuidados medioambientales, capacitando y valorando el talento humano con que contamos para brindar servicios con calidad, calidez, y satisfacción debida.
- ✓ La información de nuestros consumidores financieros se procesa y entrega con oportunidad. Los reclamos son atendidos con la debida diligencia y celeridad, poniendo a disposición el servicio de consulta vía electrónica a los correos [cactri@cactri.com.bo](mailto:cactri@cactri.com.bo) y [cactri@entelnet.bo](mailto:cactri@entelnet.bo)
- ✓ Velamos por el trato justo y la protección y respeto de las personas de la tercera edad, la incorporación de la mujer en los aspectos productivos que generen ingresos y auto sostenimiento.
- ✓ La equidad y el trato justo a empleados, partes interesadas, entidades del sistema financiero, son fundamentales en la realización de nuestras actividades, en resguardo de sus derechos humanos fundamentales.
- ✓ Analisis de los efectos producidos que pudieran afectar a la sociedad, re direccionando a la mejora continua y la minimización de impactos que nuestras actividades empresariales pudieran generar.
- ✓ Se capacita a nuestros clientes internos y externos para la prestación y recepción de servicios de calidad, la oportuna atención de sus reclamos e informamos los canales e instancias correspondientes.
- ✓ La información se difunde por los medios permitidos, que sean públicos y de acceso a toda la población.

**d) Respeto a los intereses de las partes interesadas:** En la ejecución del programa de R.S.E:

- A. **Identificación de partes interesadas:** Desde nuestra visión que es coadyuvar al esfuerzo de socios, clientes, usuarios, para mejora del bienestar económico y social, se identifica a nuestras partes interesadas a las que prestamos y recibimos servicios financieros y comerciales, con sus demandas, como ser de socios para ejercer sus derechos, servicio oportuno, acceso a la información, los empleados y sus familias, respetando la estabilidad laboral y crecimiento profesional, fomento del equilibrio de lo laboral – familiar – salud; clientes, consumidores y proveedores, agilidad en el procesamiento de la prestación de servicios, reconocimiento de sus derechos, condiciones adecuadas para la compra de productos y servicios. Autoridades, que el desarrollo de nuestras operaciones se enmarquen en normativa vigente, defensores de derechos individuales y colectivos de la población, provisión de información fiable y oportuna. Comunidad y medio ambiente, generación de empleo, involucramiento de la entidad con otros servicios como capacitación, asesoramiento, generación de sostenibilidad.

- B. **Respetar sus intereses:** Con las demandas y expectativas citadas, estos se respetan y promueven al interior y fuera de la entidad, buscando su aplicación justa y oportuna.
- C. **Considerar sus inquietudes:** Citadas en el inciso A., se toman en cuenta sus inquietudes y se ponen en práctica o da lugar a la mejora en la prestación de servicios, así también mediante encuesta se recogen estas, midiendo la satisfacción del cliente, dando respuesta a sus necesidades
- D. **Reconocer sus intereses y derechos legales:** En todos los niveles de la entidad, al interior y exterior se reconocen y promueven los derechos de las partes interesadas, los que provienen de disposiciones legales se aplican conforme son conocidos.
- ✓ **Relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada:** Ambos aspectos son considerados de manera equilibrada, asegurando un desarrollo sostenible, de acuerdo a su naturaleza. Hay casos en que la entidad limita la atención de estas expectativas por considerarlas contrarias al bienestar de la comunidad, como ser la otorgación de créditos para bares, cantinas y otros que atenten a la moral. Para un desarrollo sostenible de la entidad, con beneficio mutuo y desarrollo armonioso se han tomado en cuenta la importancia de los intereses, demandas y expectativas de las partes interesadas.

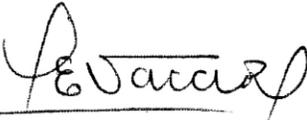
**e) Cumplimiento de las leyes y normas:**

- ☞ La Cooperativa cumple con todos los requisitos legales y normativos exigibles como entidad de intermediación financiera
- ☞ Directores y empleados son actualizados permanentemente en nuevas normativas o modificación de alguna.
- ☞ Se efectúa seguimiento al cumplimiento de las normas, para evitar posibles afectaciones a la Cooperativa.

**f) Respeto a los Derechos Humanos:**

Los Derechos Humanos son atributos de toda persona e inherentes a su dignidad, que el Estado está en el deber de respetar, garantizar y satisfacer, y en el entendido que solo un pueblo que conoce y entiende sus derechos, sabrá exigir su respecto y se comprometerá a luchar por ellos.

Esta entidad, respeta y promueve, en cumplimiento al deber constitucional de respeto, garantía y protección de los mismos, a través de talleres de capacitación, en la comunicación interna, en el Código de Gobierno Corporativo, se promueve y acata el respeto a la dignidad humana de los empleados mejorando la calidad de vida y el ejercicio de funciones en buen ambiente laboral, y las partes interesadas brindando calidad y calidez en la atención.

  
GERENTE DE ADM. Y FINANZAS  
**LIC. ELIDA VACA RIVERO**  
CACTRI LTDA.

  
GERENTE GENERAL  
**SRA. MARY AIXA MUÑOZ CUÉLLAR**  
CACTRI LTDA.

  
PRESIDENTE COMITÉ R.S.E.  
**PROF. CARMEN ELFI CANDIA MANSILLA**  
CACTRI LTDA.