



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
TRINIDAD LTDA**

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO SB 007/2000 – ASFI
ESTA ENTIDAD ES REGULADA POR ASFI

**INFORME DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL
GESTION 2018**

¿Quiénes somos?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda. (CACTRI Ltda.), se ha consolidado a través de 55 años de vida institucional en el departamento del Beni, como la cooperativa que ofrece el mejor servicio financiero, fundamentándose en el ahorro familiar, para el fortalecimiento y consolidación de nuestra presencia en todo el departamento.

Nuestra experiencia

55 años, avalan nuestro trabajo, a través de un grupo de profesionales con amplia trayectoria, dedicación y pasión por nuestros socios y clientes.

A lo largo de los años nuestra experiencia nos permite trabajar con transparencia, consolidando una gran estabilidad económica en nuestra cooperativa y la de nuestros socios

Perfil De La Cooperativa

La ciudad de Trinidad - Beni ha sido siempre una tierra de gente con empuje, visión y grandes ideas. Fue de esta manera que un grupo de mujeres y hombres de este pueblo fundaron el 20 de julio de 1963, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad CACTRI LTDA, con el apoyo de la Iglesia Católica contando con 134 socios fundadores. En sus inicios, los productos principales fueron el Ahorro y Crédito, solo con socios, con un programa de producción agrícola entre 1978 y 1981, financiado con recursos de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito, posteriormente se implementaron la atención médica y la venta de cemento.

El 26 de abril de 2000 la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI- ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, otorga la Licencia de Funcionamiento No. 007/2000 bajo la denominación de COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA TRINIDAD “CACTRI” LTDA- categoría 2, ingresando al ámbito de regulación del sistema Financiero, dando lugar a la expansión, que a la fecha, con 55 años de servicio ininterrumpido, cuenta con seis puntos de atención financiera en el Departamento del Beni, San Ignacio de Moxos, San Borja, Santa Ana del Yacuma, Rurrenabaque, Magdalena, significando la permanencia y consolidación del anhelo que tuvieron los fundadores, para brindar un buen servicio financiero que derribe barreras y limitantes en el acceso a los servicios financieros.

Como Entidad Financiera beniana, para cumplir con la inclusión financiera, geográficamente contamos con seis oficinas asentadas en cinco provincias del departamento del Beni, nos caracterizamos por contar con cobertura de operaciones a nivel nacional e internacional a través de transferencias, giros y remesas. Generamos fuente de empleo, dando preferencia a los habitantes propios del lugar donde contamos con oficinas, en la prestación de nuestros servicios buscamos un progreso propio y de la comunidad, para juntos lograr un desarrollo sostenible de nuestra amada Bolivia.

Nuestros productos y servicios financieros, están diseñados para que toda la población boliviana de toda edad, pueda acceder a los servicios financieros sin restricción, en el ahorro, para niños, estudiantes, personas trabajadoras y asociaciones, el crédito para personas asalariadas, independientes, comerciantes, productores, para cumplir con nuestra misión y visión de mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo del país.

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

Para la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, la estructura organizacional, comprende Comités que permitan una eficiente gestión y cumplimiento de mejora continua, orientada hacia una gestión socialmente responsable. Se cuenta con el Comité de Responsabilidad Social empresarial, Gobierno Corporativo, sus Reglamentos, que designan responsables del debido cumplimiento.

El Programa de Responsabilidad social Empresarial comprende las etapas de gestión de la RSE, compromiso, identificación, planificación, implementación, control, revisión y mejora. En planificación e implementación, se incorporan las tareas y formas de gestión de la RSE tanto estructuralmente como en la prestación de los servicios, designando responsables del cumplimiento. También contiene las políticas que son base de la Responsabilidad Social Empresarial. El Código de Conducta también enmarca el comportamiento que debe desempeñar la entidad para la prestación de servicios financieros. En la cultura laboral se ha establecido como prioridad el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, conformando el Grupo de voluntariado, integrado por Consejeros y empleados, que llevando en forma conjunta con el Programa de Educación Financiera, se ha profundizado la inclusión en los ámbitos: Financiero, económico, social y medioambiental

Gobierno Corporativo, sus estándares para buenas prácticas de gobierno corporativo, se fundamenta en la transparencia, ética, interacción y cooperación entre los órganos de Gobierno de la Cooperativa. El Código de ética determina la ética en las relaciones internas y externas, responsabilidades, establecimiento de No Discriminación, se prohíbe el acoso sexual, y políticas que dan el marco normativo para desarrollar las actividades financieras.

Resaltamos los siguientes aspectos:

Compromiso de RSE

Con la voluntad de trabajar en pro del desarrollo sostenible, se han asumido valores y principios orientados al compromiso con la sociedad, con un comportamiento ético y responsable, siendo conscientes de las consecuencias e impactos de nuestro trabajo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda., como aporte al desarrollo del país, considera en sus planes, objetivos y tareas, los aspectos sociales, económicos, ambientales, y de gestión ética, en la búsqueda del crecimiento y desarrollo sostenible, reafirmando el compromiso de prestación de servicios financieros, accesibles a los sectores menos privilegiados, trabajando con nuestras comunidades, atendiendo y satisfaciendo sus expectativas y contribuyendo a su desarrollo, para mejorar la calidad de vida y la competitividad de la comunidad.

Nuestra filosofía

Prestar servicios financieros bajo principios éticos de respeto y acceso inmediato a nuestros servicios por parte de socios, clientes y usuarios en condiciones justas, incorporando valores institucionales enmarcados en nuestra misión y visión de trabajo.

Misión

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 y social, inculcando la cultura de ahorro sistemático, crédito prudente y pago puntual.

Visión

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.

Valores institucionales

Responsabilidad

Asumir compromisos y cumplir con las obligaciones, brindar trato igualitario sin distinción de sexo, edad, credo o raza, efectuando. Transmitiendo trabajo con honradez, transparencia, oportunidad, puntualidad, reconociendo y respondiendo por las acciones y decisiones ejecutadas, bajo principios de legalidad, moral y buena conducta.

Solidaridad

Los servicios deben lograr un alto impacto social, integrar los objetivos sociales y cuidados del medioambiente en las actividades empresariales cuidando los intereses de socios, clientes y la comunidad; manteniendo relaciones de colaboración con las partes interesadas.

Compromiso

Actuar con responsabilidad con la sociedad, la economía y el medio ambiente.

Innovación

Valorar el talento humano que proporciona ideas y soluciones creativas y exitosas para satisfacer las necesidades de la comunidad.

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

Los **objetivos** institucionales de la planificación estratégica incorporados en la misión y Visión son: prestar servicios financieros con calidad y condiciones justas para satisfacer necesidades que mejoren el bienestar económico y social de nuestros consumidores financieros, y ser reconocidos por la prestación con calidad, contribuyendo al desarrollo de nuestra Bolivia.

Se han fijado **Políticas de Responsabilidad Social Empresarial** que permiten la formulación de los objetivos que integra la RSE, para su cumplimiento a través del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, y los colabores internos y externos, enmarcadas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y el Código de Gobierno Corporativo.

Los servicios de ahorro y crédito direccionados a todas nuestras partes interesadas, principalmente a sectores con bajo y medios ingresos económicos, el ahorro hace fuertes capitales y se convierte en fuente de inversión para un mayor desarrollo, de esta manera se contribuye al mejoramiento de las comunidades donde prestamos servicios financieros y por consiguiente de nuestro Beni y Bolivia. Los productos de crédito tienen una característica principal, siendo el Beni un departamento donde el mayor porcentaje de trabajadores son asalariados, seguido por personas dedicadas a pequeños negocios propios o son trabajadores independientes, para acceder al crédito no es requisito indispensable los extractos de AFP, la Cooperativa enseña el saneamiento del negocio, manejo de libros de caja y control de inventarios, y manejo de flujo de caja, de esta manera se obtienen los costos, gastos, ingresos y utilidades de los negocios. Con nuestros productos y servicios financieros, buscamos el desarrollo sostenible de la Cooperativa, cumpliendo nuestros deberes, asumiendo responsabilidades, resguardando los derechos de las partes interesadas, aplicando nuestros valores institucionales.

Los Derechos humanos se respetan, inculcan y promueven en toda la entidad y traspasan hacia la comunidad, manteniendo muy buen clima laboral, la participación de Consejeros, empleados en la gestión administrativa, y socios en la formulación de sus expectativas en cuanto a los productos y servicios, para que estos sean prestados en igualdad de oportunidades, con calidad, oportunidad, inclusión, dentro de un comercio transparente y con principios éticos velando por que la misión y visión de la Cooperativa sean cumplidas, manteniendo relaciones con la sociedad, proveedores, con respeto a la diversidad étnica y pluricultural, personas con capacidades diferentes, personas adultas mayores, promoviendo la igualdad de derechos, vida libre de violencia y no discriminación a todas las personas principalmente a la mujer, todo esto en un marco de “Todos somos iguales ante la ley”.

Es así que la Cooperativa, se orienta 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.

Las actividades relativas a medioambiente, como disminución de consumo de energía eléctrica, el uso de equipos de computación, centralizando en áreas de impresión, gradual baja de utilización de papel, materiales de limpieza biodegradables, y compra de materiales con sello que cumplen con RSE.

Con nuestras partes interesadas se interactúa con autoridades, con el Grupo de Voluntariado se ha ingresado a centros que reúne a personas adultas mayores, dotando materiales para darles terapia

ocupacional, que le generen ingresos. Para la inclusión y respeto de las personas con capacidades diferentes, el personal brinda atención preferencial, además de prestar ayuda en el ingreso y al salir de nuestras instalaciones.

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

En base a las políticas y lineamientos de la Responsabilidad Social empresarial, la Cooperativa ha adoptado medidas e implementado herramientas para gestionar la R.S.E que nos permite conocer nuestro entorno, que coadyuvan a la planificación estratégica en los aspectos social, económico y medioambiental, aprobándose el Programa de Responsabilidad Social Empresarial con objetivos, políticas, matriz de planificación, actividades y tareas de acuerdo a los lineamientos emitidos por ASFI, en base al diagnóstico de prácticas de RSE, identificando puntos débiles y fuertes, requisitos legales, las demandas y expectativas de las partes interesadas, destacándose aspectos económico, ambiental, social, planteando objetivos estratégicos y específicos que logren impacto, que al ser ejecutados, permite medirlos, autoevaluarnos, relevar información para incorporar en la Memoria Anual que se convierte en una forma de transmitir transparencia y diálogo con nuestras partes interesadas.

Para la **gestión 2018** se programaron tareas para cumplimiento de objetivos, cuya ejecución y resultados se describen a continuación:

Objetivo estratégico: Construir un sistema de gestión de RSE en la cultura de trabajo alineado a las metas de la entidad, que tenga como resultado coadyuvar en el bienestar de la comunidad donde prestamos servicios financieros en apego a los lineamientos normativos.- orientado hacia un mercado objetivo focalizado en funcionarios y consejeros, que puedan llegar a 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.

El Campo de Acción de la Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa geográficamente está en cinco provincias y seis ciudades, llegando a todas las comunidades aledañas a nuestros puntos de atención financiera, radicando principalmente en el aspecto de prevención, que a través de capacitación a nuestros operadores y clientes, se sensibilice a la población hacia una actitud responsable social, con talleres en Educación Financiera y No financiera, manejo de estrés, cuidado de la salud, principalmente a sectores vulnerables, cuidado del medio ambiente, realizando las tareas coordinadamente con nuestro grupo de Voluntarios.

☞ **Actividades ejecutadas**

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial, coordinando con el programa de Educación Financiera, y de Función Social, ejecutó su trabajo con la máxima diligencia, dando cumplimiento al plan establecido para la gestión 2018:

Dimensión	Objetivo Específico	A dic/2018 Número
	1 Mejorar la calidad de vida - vivienda	
Dimensión	Créditos para mejoramiento de viviendas	124
Económico y social	2 Generacion de empleo independiente con igualdad de género	
	Créditos para capital de trabajo e inversion	254
	Total socios con crédito - varones	1,180
	Total Socios con crédito - mujeres	915
	Socializacion del Programa de RSE 2019 - Empleados - Consejeros	55
	Capacitación en la plataforma atencion al público	1,600
	3 Desarrollo Humano, empresarial con Educacion Financiera y no Financiera	
	Educacion Financiera y no financiera/talleres	23
	Derechos y obligaciones, responsabilidades	
Social y	Manejo de libros de ingresos y gastos	
	Trámites legales y saneamiento de negocios	
	Educacion Financiera y no financiera/personas	1,401
	Cuidado medioambiente, uso razonable del agua y energía	
Medio	Salud preventiva	
	4 Promover la inclusion - calidad, calidez, dignidad humana, DD HH - capacitacion	
	a Empleados - Calidad, calidez- inclusión	50
	Derechos humanos, dignidad humana	50
	Manejo del estrés	50
Ambiente	5 Apoyo en caso de desastres naturales y asistencia	-
	No se presentaron desastres naturales en los PAF	
	Ayuda económica y asistencia social a socios y comunidad	
	Socio, Ayuda solidaria persona con Leucemia, Centro de adultos mayores	5
	6 Minimizar el impacto ambiental por uso de equipos, materiales, uso de equipos, materiales y tratamiento de residuos	
	Consumo responsable de agua y energía eléctrica y productos biodegradables	
	Consumamos lo necesario	✓
	Difundir en Web, Facebook y talleres nuestro lema reduce, reuse, recicle	10
	Disminuir consumo de papel, tinta y energía electrica	✓
	7 Profundizacion de valores	
	Transparencia, buenas relaciones con la competencia	✓
Social	8 Promover respeto de los DDHH y colaboración - Grupo de voluntarios	
	Ley 223, Ley 369, Ley 045, Ley 348	✓
	Cartillas y capacitacion en Unidades Educativas	✓
	Centros de adultos mayores	✓

Fotografías de actividades realizadas en la gestión 2018, con nuestras partes interesadas:

Funcionarios capacitando en la Plataforma de atención al público



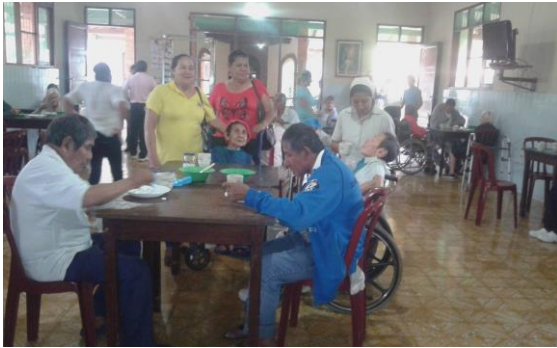
Funcionarios recibiendo capacitación para la atención con calidad y calidez



Capacitación a Estudiantes de Unidades Educativas, Institutos y Universidades



GRUPO DE VOLUNTARIOS EN COMEDOR DE ANCIANOS DE TRINIDAD



DIA DE LA FAMILIA EN CACTRI

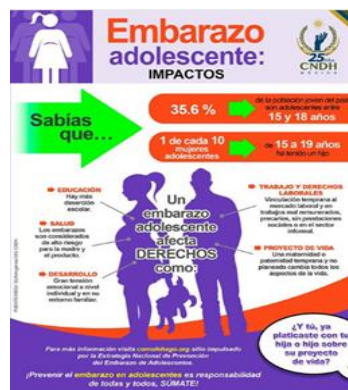


PUBLICACIONES EN FACEBOOK

DESAFIOS AMBIENTALES



PREVENCIÓN ADOLESCENTE



AYUDEMOS CONOCIENDO

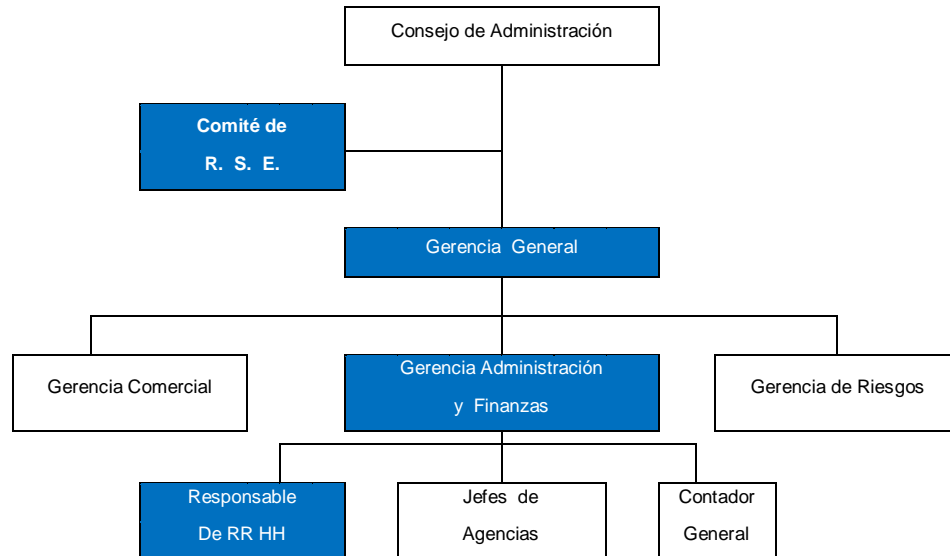
Cuando un no vidente tiene su bastón con cintas de color rojo, significa que además de tener dificultades visuales, tiene problemas auditivos. Por favor compartir.



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

La estructura organización está diseñada para la ejecución de la misión y visión de la entidad, con el cumplimiento de las disposiciones regulatorias, cuyo mandato principal está en la Asamblea General de Socios, quien delegan sus responsabilidades a los Consejos de Administración y vigilancia y los Comités que están liderados por Consejeros, para disposiciones específicas de cumplimiento. El Consejo de Administración tiene la responsabilidad de la aprobación de políticas, reglamentos, manuales, proyectos,

planes, presupuestos para los fines de la R.S.E. y que el Comité de Responsabilidad Social Empresarial debe ejecutar las actividades programadas, en continuo relacionamiento con los empleados, Grupo de Voluntarios, socios, clientes, proveedores, que son responsables de velar por el estricto cumplimiento y medición de los impactos generados.



COMITÉ DE R.S.E	
Presidente	Vocal Titular del Consejo Administración
Vicepresidente	Gerente General
Secretario	Gerente Administración y Finanzas
Personal de apoyo	Responsable de Recursos Humanos, Gerente Comercial

La norma de Responsabilidad Social Empresarial se establece que una empresa calificadora especializada sea quien realice la calificación por cada gestión, contratándose para la gestión 2017 a la Cámara de Exportadores de Cochabamba - CADEXCO de la ciudad de Cochabamba que determine el desempeño de la Cooperativa en su interacción con las partes interesadas y debido cumplimiento, alcanzando una calificación de 82 que consideramos de buen alcance en este transitar de la Responsabilidad social, y se espera un crecimiento para la gestión 2018.

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

El Código de Gobierno Corporativo comprende lineamientos básicos de Responsabilidad social Empresarial, que están inmersos en los principios para implementar un buen gobierno corporativo, y buenas prácticas, como ser: Misión, Visión, Valores, y

- Contar con estándares de comportamiento específicos que comprendan valores corporativos, objetivos estratégicos, Código de Ética, Código de Conducta.
- Las Políticas y Procedimientos deben ser claros y Transparentes

- El Gobierno Corporativo de la Cooperativa debe promover mecanismos para la revelación de la información transparente con el propósito de incrementar la participación de los grupos de interés.
- Asegurar la transparencia y difusión de la información financiera, estructura de propiedad y de gestión.

Política de interacción con los grupos de interés:

La cooperativa en la prestación de sus servicios se relaciona estrechamente con sus grupos de interés, con eficiencia y prontitud, con trato equitativo, transparencia de la información sobre la entidad, que les permitan tomar las mejores decisiones en el acceso a los productos y servicios financieros, que permita la inclusión de todas las personas que los requieran. Así también cumplimos con las responsabilidades asumidas y obligaciones derivadas de los servicios financieros.

En relación a los seis lineamientos establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros Libro 10, Título I, Capítulo II, su cumplimiento se describe a continuación.

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

La forma que la Cooperativa rinde cuentas a la sociedad es a través de publicaciones de acuerdo a normativa, memoria anual, pagina web, publicación de los Estados Financieros en periódico de circulación nacional, de esta manera se deja huellas en la comunidad. De igual manera en los talleres de educación financiera, la capacitación en la atención al público, se hace énfasis en las buenas relaciones con la comunidad y autoridades en general donde CACTRI desempeña sus actividades, ya que se brinda:

- i. 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 ello se ha capacitado al personal para que nuestro consumidor financiero se sienta cómodo en nuestras instalaciones.
- ii. Prestación de servicios financieros en lugares de nula bancarización.
- iii. Generación de ingresos en la comunidad, se contratan profesionales del lugar.
- iv. A los fines de lograr un gran impacto positivo prestamos un servicio integral a nuestra comunidad, como Pago de Renta Dignidad, Facturación de Ende.
- v. Bienestar al trabajador, con buen clima laboral y de pleno cumplimiento de las normas legales vigentes, se les dota de cafetería y provisión de leche para su ingesta diaria.
- vi. Se promueve los derechos de los adultos mayores, amplia cobertura a la mujer.
- vii. "cuidemos el medio ambiente Reduce, Reúse, Recicle" con acciones encaminadas al cuidado del medio ambiente, con menor consumo de agua y energía eléctrica es una práctica que contribuye tanto a la entidad como a la comunidad.

b) Transparencia:

1. La misión y visión manifiesta nuestra razón de ser, objetivos de nuestros productos y servicios, que se transmite a empleados, comunidad local, en página web, Facebook de la entidad, en los talleres que se realizan, logrando alcanzar en el 2018 con educación financiera y los pilares de Responsabilidad social Empresarial y función social a 3.001 personas.

2. 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.
 - iv. Documentos formales para garantizar transparencia:
 - ☞ Código de Gobierno Corporativo, Manual de Procedimientos de Código de Gobierno Corporativo
 - ☞ Código de Conducta
 - ☞ Código de Ética
 - ☞ Políticas de Responsabilidad Social Empresarial
 - ☞ Plan Estratégico de la entidad
3. Se desconocen probables impactos producto de las políticas aplicadas, nos encaminamos a la mejora continua, así como la inclusión financiera. Anualmente se desarrolla la encuesta de Satisfacción de clientes para conocer sus demandas, nuestras debilidades para fortalecerlas.

c) Comportamiento ético:

En aplicación del código de ética, Código de conducta, valores y principios velamos por:

- ✓ El cumplimiento de los valores institucionales de Responsabilidad, solidaridad, compromiso, innovación, transparencia, oportunidad y confidencialidad, libre de discriminación y corrupción, velando que nuestros servicios logren impacto social.
- ✓ La información de nuestros consumidores financieros se procesa y entrega con oportunidad. Los reclamos atendidos con diligencia y celeridad, poniendo a disposición el servicio de consulta vía electrónica al correo 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 y asimismo promover sus derechos, para garantizar una vida libre de violencia, sea física, psicológica, económica. Es así que en el 2018 del total de 2095 prestatarios 78% son mujeres.

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

1. **Identificación de partes interesadas, respetando sus intereses:** Desde nuestra visión para la 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, empleados y sus familias, fomento del equilibrio de lo laboral – familiar – salud; clientes, consumidores y proveedores, agilidad en el procesamiento de la prestación de servicios,

Autoridades, que el desarrollo de nuestras operaciones se enmarquen en normativa; Comunidad y medio ambiente, generación de empleo, involucramiento de la entidad con otros servicios, y que producto de esta interacción podrían verse afectados por las acciones de la Cooperativa.

2. **Considerar sus inquietudes:** Citadas en el inciso A) precedente, 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.
3. **Reconocer sus intereses y derechos legales:** En todos los niveles de la entidad, se reconocen y promueven los derechos de las partes interesadas, los que provienen de disposiciones legales que se aplican conforme son conocidos, radicando principalmente los Derechos humanos, en el marco de protección a grupos vulnerables como niños, mujeres, adultos mayores, que no sufran discriminación, maltrato, violencia. En la parte legal de cumplimiento al interior de la entidad, el cumplimiento fiscal y regulatorio.
4. **Relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada en equilibrio con el desarrollo sostenible y la naturaleza del vínculo de las partes interesadas:** Estos aspectos son considerados de manera equilibrada, asegurando un desarrollo sostenible, de acuerdo a su naturaleza. 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; contando con un marco y fundamento sólido para el cumplimiento de nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

e) Cumplimiento de las leyes y normas:

- ☞ La Cooperativa cumple con todos sus responsabilidades y deberes exigibles como entidad de intermediación financiera, ante los regulares, clientes internos y externos, generando un impacto positivo en los mismos.

f) Respeto a los Derechos Humanos:

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, Código de Conducta, Código de Ética, para lograr armonía, calidad de vida y el ejercicio de funciones en buen ambiente laboral, y las partes interesadas brindando calidad y calidez en la prestación de nuestros servicios.


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.