



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTIÓN 2019

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 1 de 22

**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
GESTIÓN 2019
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
TRINIDAD R.L.**

CONTENIDO

I.	OBJETO DEL INFORME	3
II.	ALCANCE	3
III.	PERFIL DE LA COOPERATIVA	3
3.1.	Objetivos de la Cooperativa	4
3.2.	Visión	5
3.3.	Misión	5
IV.	ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	6
4.1.	Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.	6
4.2.	Descripción de los grupos de interés.	9
4.3.	Descripción de Cumplimiento de la política de RSE	10
V.	EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	13
5.1.	Objetivos del Sistema de Gestión de RSE	13
VI.	LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE	15
VII.	DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	17
7.2.	Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas	17
7.2.	Transparencia	17
7.3.	Comportamiento ético	20
7.4.	Respeto a los intereses de las partes interesadas	20
7.5.	Cumplimiento de las Leyes y Normas	20
7.6.	Respeto a los derechos humanos	22

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 2 de 22

I. OBJETO DEL INFORME

El objeto del presente informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es lograr el conocimiento, la comprensión y entendimiento de la gestión de RSE, y de las partes interesadas.

Así mismo, el presente informe nos permitirá realizar un análisis de los objetivos alcanzados, para luego planificar las actividades de la próxima gestión, incluyendo las acciones de mejora.

Por otro lado, y no menos importante, la presentación del informe es un requisito estipulado en el Artículo N° 12 sección 3 del Reglamento de Responsabilidad Social, basado en el ANEXO 1 (informe de Responsabilidad Social Empresarial) dentro la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).

II. ALCANCE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta **TRINIDAD R.L.**, presenta el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE), correspondiente a la gestión 2019, aprobado por el Directorio, previo informe del Comité de Responsabilidad Social.

Este documento fue elaborado siguiendo la metodología estipulada en el ANEXO 1 del Reglamento Nacional de RSE, para dar cumplimiento a la normativa vigente expedida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La información contenida en el documento, ha sido seleccionada a partir de la identificación de los asuntos relevantes para los principales grupos de interés de la cooperativa, determinando de esta manera el alcance del sistema de RSE a los grupos de interés (stakeholders) Socios, Directorio, Clientes, Usuarios, Trabajadores y Autoridades de Supervisión. Así como a sus lineamientos estratégicos, planes, programas, proyectos y actividades (establecidas y realizadas).

III. PERFIL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa “CACTRI” R.L., por su naturaleza y fines como Sociedad Cooperativa, es una entidad que promueve la economía solidaria en armonía con la economía, la comunidad y el medio ambiente; está constituida en el marco de la Ley General de Cooperativas y está regulada por la Ley 393 de Servicios Financieros; cuenta con licencia de funcionamiento para sus operaciones y es supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 3 de 22

La ciudad del Beni (Departamento Beni, ciudad Trinidad) 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 R.L., con el apoyo de la Iglesia Católica. Los primeros 134 socios fundadores iniciaron sus actividades financieras a través del ahorro familiar y año a año la cooperativa fue fortaleciéndose y ofertando nuevos servicios complementarios como por ejemplo el servicio de producción agrícola, entre 1978 y 1981. La cooperativa arranco con un programa de producción agrícola que fue financiado con recursos de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y otros como la atención médica, el de consumo, venta de cemento y por supuesto el crédito a sus asociados. En adecuación a la ley N° 356 General de Cooperativas, con Resolución Administrativa de AFSCOOP del 20/marzo/2019, H-2° FASE N° 041/2019, modifica su razón social de R.L. a R.L., adoptando formalmente en todos sus actos y efectos a partir del 01 de julio de 2019. El 20 de Julio de 2018, CACTRI cumplido 55 años de servicio ininterrumpido y esto significa la consolidación del anhelo que tuvieron los fundadores, es decir; permanencia y brindar un buen servicio financiero, pese a las dificultades que se impongan en el camino

Sus actividades son desarrolladas en el departamento del Beni, con oficina central en Trinidad y agencias en San Ignacio, San Borja, Santa Ana, Rurrenabaque e Itenez.

3.1. Objetivos de la Cooperativa

Contribuir al mejoramiento social y económico de sus asociados, fomentando el ahorro, la solidaridad y la ayuda mutua mediante el aporte de esfuerzos y recursos económicos. Asimismo, promover la aplicación de elementos técnicos innovativos para el desarrollo de la actividad financiera, conforme al marco legal previsto para las cooperativas por la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

La Cooperativa realizará sus actividades sociales y económicas y los actos que realice, en pro de sus objetivos, sobre la base de sus objetivos generales del cooperativismo y en particular, de los principios aplicables a las cooperativas de ahorro y crédito como son:

- ✓ Libertad para asociarse, permanecer y retirarse
- ✓ Control y participación democrática sobre las bases de igualdad y equidad
- ✓ Ausencia de discriminación religiosa, política, social, racial o económica, nivel cultural, sexo o nacionalidad.
- ✓ Buenos servicios para todos los socios.
- ✓ Rentabilidad financiera y seguridad
- ✓ Educación social, cooperativa y técnica permanente para asociados, dirigentes y administradores de la cooperativa.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 4 de 22

- ✓ Integración económica y social del sector cooperativo
- ✓ Responsabilidad social

Para el cumplimiento del objetivo, la cooperativa puede desarrollar las siguientes actividades:

- ✓ Fomentar el ahorro mediante operaciones permitidas por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y sus normas reglamentarias conexas.
- ✓ Recibir, mantener y utilizar ahorros en depósitos en las diferentes modalidades y dentro de los niveles permitidos por la Ley, de acuerdo con la reglamentación por la Cooperativa.
- ✓ Otorgar a sus socios préstamos el dinero, en forma individual o colectiva y preferentemente, para financiar actividades productivas, de comercio y servicios, de mejoramiento personal o familiar para satisfacer necesidades básicas según reglamentos aprobados por el Consejo de Administración.
- ✓ Movilizar recursos financieros y realizar las actividades autorizadas por la ley con el fin de facilitar el cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ Desarrollar de modo permanente actividades de educación cooperativa, social y técnica para la formación, instrucción y capacitación de los asociados, sus consejeros y empleados.
- ✓ Gestionar y obtener créditos de entidades nacionales y extranjeras para invertirlos directamente en actividades y objetivos de la cooperativa.
- ✓ Previa autorización de la ASFI buscar la integración con otras cooperativas de su clase a nivel local, regional, departamental o nacional, con el propósito de ofrecer mayores servicios o mejoras establecidos.

3.2. Visión

La Cooperativa establece la siguiente 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”

3.3. Misión

Y la siguiente 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.”

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 5 de 22

IV. ESTRATEGIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

4.1. Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta TRINIDAD R.L., incluye la Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en su organización, en el Plan Estratégico 2017- 2019.

El Plan Estratégico, determina los siguientes lineamientos estratégicos:

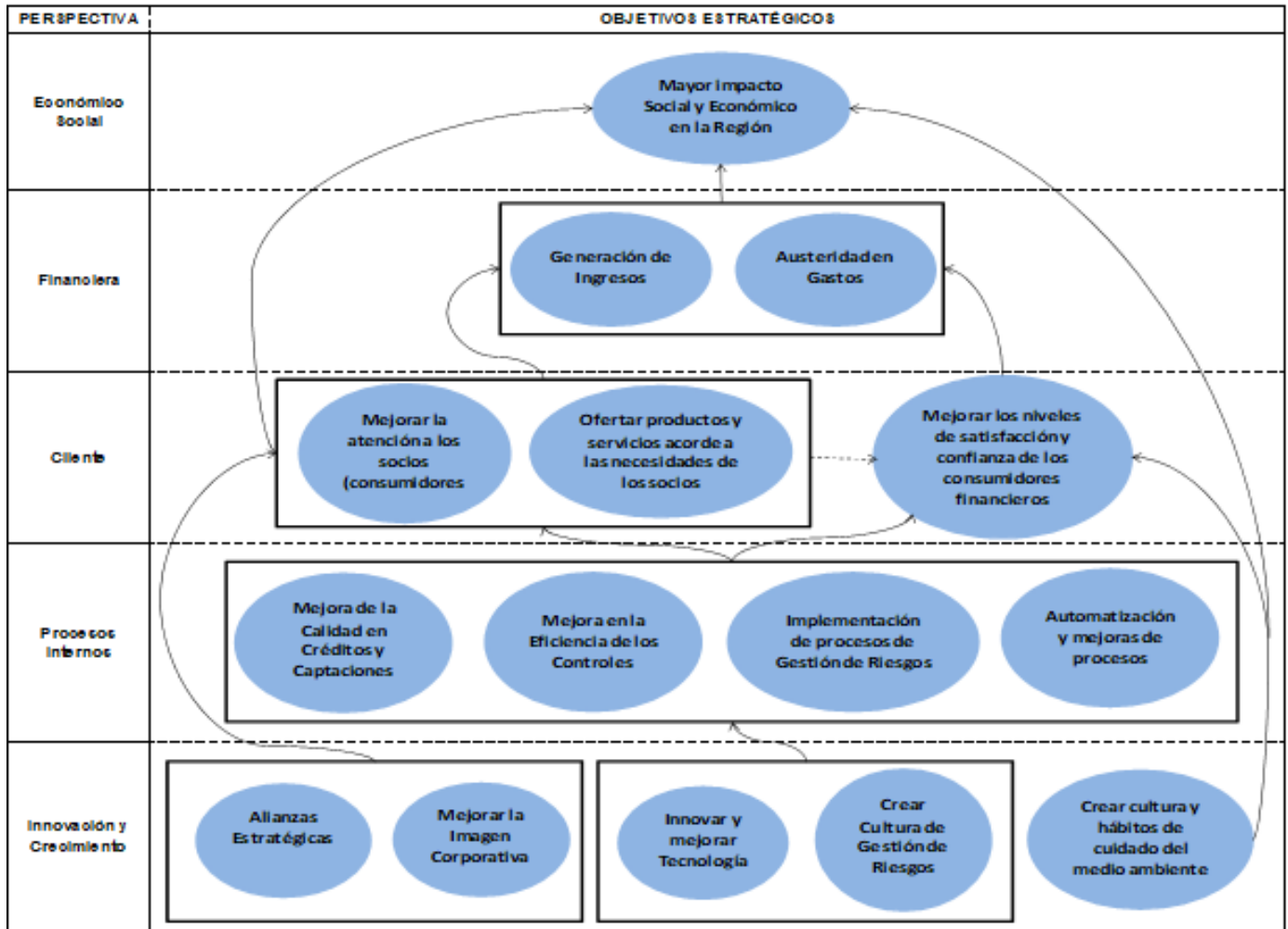
PERSPECTIVA	ESTRATEGIAS COMERCIALES Y FINANCIERAS
Responsabilidad Social Empresarial	Generar impacto en la región a través de la Responsabilidad Social Empresarial.
Financiera	Sostener solidez y liquidez suficiente para las operaciones financieras. <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la Cooperativa. • Liquidez suficiente para atender las demandas de socios (consumidores financieros). • Rentabilidad para fortalecimiento patrimonial, acompañado con la estrategia de Generación de Ingresos que comprende los siguientes escenarios: <ol style="list-style-type: none"> i. Incremento del volumen de cartera según las metas de los planes de cada gestión. ii. Generar ingresos de la cartera colocada según la tasa empresarial del plan de cada gestión. iii. Control y seguimiento de la cartera en mora según la proyección de cada gestión. iv. Control y Seguimiento de los costos financieros presupuestados para cada gestión.
Socios (Consumidores Financieros)	Incrementar el servicio a los socios (Consumidores Financieros) en el marco de principios de ahorro sistemático, crédito prudente y pago puntual de obligaciones. <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento moderado de créditos productivos. • Mejorar la calidad de atención. • Incentivar las tasas pasivas de 361 días. • Otorgar créditos a nuevos emprendimientos.
Procesos Internos	Mantener una Estructura Organizacional con procesos eficientes y controles efectivos. <ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de la estructura orgánica. • Mejorar el nivel de eficiencia y de productividad. • Mejora continua de los procesos. • Mejorar el control de morosidad
Innovación y Crecimiento	Desarrollar el manejo eficiente de competencias y responsabilidades de consejeros, Ejecutivos y funcionarios, creando Cultura de Gestión Integral de Riesgos. <ul style="list-style-type: none"> • Gestión basada en riesgos. • Optimizar la gestión de Recursos Humanos. • Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y de comunicación.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 6 de 22

- Firma de convenios institucionales para otorgar créditos y apertura de nuevas cuentas.
- Promoción de microcréditos en mercados y zonas comerciales.
- Implementar líneas de crédito para prestatarios de microcrédito.

Los mismos, según el mapa estratégico, se encuentran relacionados de la siguiente manera:

MAPA ESTRATÉGICO



Fuente: Plan Estratégico CACTRI 2017-2019.

Una vez determinada la línea estratégica de la RSE y FS: *Generar impacto en la región a través de la Responsabilidad Social Empresarial*, se generó un objetivo estratégico del cual se desplegó los objetivos operativos, que permitieron la planificación y ejecución de actividades, de la siguiente manera.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 7 de 22

LINEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS OPERATIVOS
Generar impacto en la región a través de la Responsabilidad Social Empresarial	Construir un sistema de gestión ordenado 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	Contribuir al mejoramiento de las viviendas a través de los productos y servicios destinados a este fin.
		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.
		Contribuir, al desarrollo humano y gestión empresarial, con educación financiera y no financiera
		Promover la inclusión, integración de la entidad con la comunidad, prestando servicios con calidad y calidez, con respeto a la dignidad humana y reconocimiento de los derechos humanos.
		Realizar inversión social en la comunidad con tareas de apoyo en caso de desastres naturales y necesidades de asistencia.
		Minimizar el impacto ambiental que puede ocasionar el funcionamiento de la cooperativa; sobre todo, en lo relacionado con el uso de equipos, materiales, uso razonable de agua y energía eléctrica
		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.
		Promover el respeto a los Derechos establecidos en la Constitución Política del Estado, Carta Universal de los Derechos Humanos, Ley 223 para Personas con discapacidad, Ley 369 de las Personas Adultas Mayores, Ley 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, Ley 348 Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia., invirtiendo tiempo compartiendo con la comunidad a través del Grupo de Voluntariado.

Fuente: Plan de RSE CACTRI 2019

La Cooperativa, considera importante trabajar con Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para garantizar el éxito y sostenibilidad de toda actividad económico social. Al incluir la RSE en su plan estratégico la Cooperativa facilita la cohesión de los grupos de interés, mejora la comunicación con los empleados y los clientes demostrando de forma objetiva y creíble el alto grado de responsabilidad en sus actividades empresariales.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 8 de 22

La incorporación de la gestión de RSE en su Plan Estratégico le ha permitido a la Cooperativa definir sus objetivos operativos de RSE, que determina las líneas bajo las cuales se debe implementar y desarrollar el plan, los programas, los proyectos, las acciones, la evaluación y mejora de la RSE en la institución con los grupos de interés que se describe a continuación.

4.2. Descripción de los grupos de interés.

La Cooperativa, en esta gestión (2019) ha identificado a los siguientes grupos de interés, y posterior determinación de las acciones.

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Socios	Ejercer derechos de elegir y ser elegidos como Directivos	Atención equitativa independiente de las aportaciones realizadas, y atención con productos y servicios de calidad.
	Socios que solicitan créditos, demandan agilidad en la tramitación	Se cumplan plazos
	Acceder a dividendos en función de los excedentes que logre la Cooperativa y la necesidad de capitalización institucional para mantener la solidez sostenida	Lograr tasas y precios competitivos en los productos y servicios de la Cooperativa.
	Acceso a información fiable y adecuada acerca del desarrollo, administración y fiscalización de la Cooperativa.	Publicación de información en medios escritos y tecnológicos de acuerdo a legislación vigente.
	Rapidez, atención personalizada, apoyo en la realización de sus operaciones.	Seguridad, capacitación en servicios al cliente.
Colaboradores y sus Familias	Estabilidad de trabajo y desarrollo profesional.	Recibir motivaciones e incentivos, y aplicación de políticas de atracción y retención de talento humano.
	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo a través del entrenamiento y capacitación permanente	Estar plenamente calificados para desarrollar el trabajo en las diferentes unidades.
	Buen ambiente laboral, libre de discriminación, y con buenos canales de comunicación.	Reconocimiento, trato justo, respetuoso con sus derechos como personas y la legislación laboral
	Fomento del equilibrio entre vida laboral y familiar, salud y seguridad ocupacional	Reducir riesgos de enfermedades derivadas del trabajo, mejora de la calidad de vida, bienestar físico, mental y social.
Clientes y Consumidores	Familias: estabilidad y crecimiento profesional de los empleados que se refleja en las familias.	Involucrar a las familias de los empleados en actividades productivas, sociales y deportivas.
	Agilidad en el procesamiento de sus demandas, tanto en productos como en servicios financieros.	Obtener las mejores tasas tanto activas como pasivas
	Recibir adecuada información sobre los productos y servicios financieros que ofrece la cooperativa	Recibir la mejor atención de parte de los empleados de la Cooperativa, sin discriminación.
	Reconocimiento de sus derechos y respeto de la diversidad cultural dentro de la comunidad	La generación de valores, ser aceptados y mantener un contacto sostenido y hacerles participe en el desarrollo de la R.S.E
Proveedores de equipos, insumos y consultorías	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	Recibir educación para la toma de conciencia.
	Condiciones adecuadas de compra de sus productos o servicios por parte de la Cooperativa	Ofrecer productos o servicios locales o nacionales, con adecuadas condiciones, calidad y mejores precios

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 9 de 22

	Crear valor agregado a través de alianzas estratégicas con incorporación de la R.S.E entre ambas entidades.	Garantizar el suministro permanente, y ser buena referencia para ampliar su mercado.
	Cumplimiento de los derechos humanos, con alta diligencia con justas prácticas y transparencia.	Incorporación de criterios de R.S.E en los procesos de evaluación, selección y contratación transparente de sus proveedores de bienes y servicios, fomentando los negocios inclusivos y libre de conflictos de interés
Autoridades (ASFI, BCB, UIF, Servicio de Impuestos Nacionales, Autoridad de supervisión de Juegos –AJ-, Ministerio del Trabajo y Gobierno Municipal)	Que el desarrollo de las operaciones y el accionar de los Socios, Directivos, Ejecutivos y funcionarios de la cooperativa, se enmarquen a la normativa vigente.	Tienen expectativa en el buen desempeño de la Cooperativa
	Como representantes y defensores de los derechos individuales y colectivos de los ciudadanos, supervisan que la actividad de las entidades garantice y contribuyan al bien común, con respeto a los derechos de los ciudadanos	Que la cooperativa realice sus labores con transparencia, honestidad y libre de conflictos de interés frente a las partes interesadas
	Provisión de información oportuna, fiable y transparente	Que la Cooperativa mantenga niveles adecuados de solvencia, en función a los riesgos asumidos
La comunidad y Medio Ambiente	Demuestran su Interés por la cercanía geográfica de la cooperativa para efectuar sus operaciones financieras.	Que la Cooperativa generará empleo y movimiento económico en las localidades donde presta su servicio.
	Interesados en participar en promoción que efectúa la Cooperativa siempre y cuando estén relacionados con ventajas económicas en los productos y servicios financieros ofrecidos	Que la Cooperativa les involucre o permita participación en sus eventos de capacitación, sin ser necesariamente socios.
	Asociaciones y gremios: Acceso a capacitación y calidad en la atención	Suscripción de convenios para acceso al crédito y apoyo a través de capacitación.
	Medio ambiente, que se genere sostenibilidad con capacidad de satisfacer necesidades presentes sin comprometer la capacidad de satisfacción de necesidades de las generaciones futuras.	Reducción del consumo de materiales y recursos, papelería, energía y agua.
Medios de Comunicación	Ser contratados como medio publicitario.	Pagos puntuales
	Ser fuente de información hacia la comunidad	Mantenerlos informados sobre las actividades de la Cooperativa.

Fuente: Plan de RSE CACTRI 2019

4.3. Descripción de Cumplimiento de la política de RSE

Para asumir la Responsabilidad Social como un compromiso voluntario asociado a la búsqueda de buenas prácticas empresariales, la promoción del comportamiento ético, el respeto por el medio ambiente, las buenas relaciones internas y con las partes interesadas, el aumento de la calidad de vida y el estímulo por los derechos básicos de las personas; se establecen estas políticas concordantes con los lineamientos básicos establecidos por la ASFI en el “Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial”, siendo las políticas las siguientes:

- a) 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.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 10 de 22

- b) 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.
- c) 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, manteniendo comunicación abierta como parte de la cultura organizacional, en las relaciones con la competencia y las partes interesadas.
- d) Sostener condiciones laborales y de empleo, con igualdad de oportunidades, que generen adecuado clima laboral, promover el desarrollo integral de los empleados que motiven su participación en la gestión administrativa y en los beneficios, producto del cumplimiento de objetivos y metas.
- e) Motivar la capacitación, prácticas disciplinarias y seguridad laboral, para el crecimiento de la calidad de vida de los empleados como profesionales que redunden en beneficio de sus familias.
- f) Respeto a los derechos de los empleados de desempeñar sus funciones libres de toda conducta no deseada y ningún tipo de acoso.
- g) 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.
- h) Apoyar a la comunidad creando productos y servicios y de inclusión financiera para sectores menos favorecidos que redunden en el desarrollo y fortalecimiento económico y del aparato productivo de las comunidades.
- i) Apoyar a la comunidad con las oportunidades de empleo, mediante la contratación de personal dando preferencia a los profesionales residentes en el lugar donde contamos con un punto de atención financiera.
- j) Practicar una gestión diligente y profesional al proporcionar información pertinente a socios, en las instancias que correspondan.
- k) 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.
- l) 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.
- m) 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.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 11 de 22

- n) Actuar con respeto, sin discriminación de edad, género, raza, religión, principalmente ante las personas con capacidades diferentes, en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad.
- o) Sustener una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la cooperativa.
- p) Mantener la cultura de reciclaje, manejo de residuos que atenten contra el medio ambiente.
- q) Minimizar impactos ambientales promoviendo el ahorro, siendo eficientes en el uso de energía eléctrica y agua.
- r) Actuar con respeto ante las personas con capacidades diferentes, personas adultas mayores, enmarcadas en la normativa emitida para este fin, promoviendo la igualdad de derechos, para garantizar una vida libre de violencia y no discriminación a todas las personas principalmente a la mujer.

Elaborado por:	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 12 de 22

V. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Para la implementación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, la Cooperativa a desplegado objetivos y metas operativas, con ellos realiza un Plan de Acción, que se incorpora de manera transversal a todos los departamentos de la organización, para contribuir a realizar el trabajo diario en un ambiente de cordialidad y respeto con todas las personas interesadas.

5.1. Objetivos del Sistema de Gestión de RSE

OBJETIVOS OPERATIVOS	PLANIFICACIÓN			RESULTADOS OBTENIDOS
	ACTIVIDADES	METAS	BENEFICIARIOS	
Contribuir al mejoramiento de las viviendas, a través de los productos y servicios, destinados a este fin, en la proporción establecida en el plan estratégico.	Colocación de cartera destinada al mejoramiento de vivienda, de acuerdo a las metas de la presente gestión	Incremento de 30 créditos en la gestión	- Pobladores de la Comunidad	Incrementó 31 créditos
Contribuir al incremento del capital de trabajo, en la generación de ingresos y la apertura del empleo independiente, considerando a la equidad de género, a través de servicios y productos ofertados, en la proporción establecida en el plan estratégico.	Colocación de carteras destinadas al capital de inversión, de acuerdo a las metas de la presente gestión	Incremento de 30 créditos en la gestión	- Pobladores de la Comunidad	Incrementó 68 créditos
Contribuir al desarrollo humano y gestión empresarial, con educación financiera y no financiera	Capacitación en educación financiera y desarrollo de capacitaciones para realizar gestión empresarial	1 taller y en plataforma de atención al público	- Socios - Clientes	450 80
	Capacitación en educación no financiera, que permita la mejora en la calidad de vida		- Socios - Clientes	450 80
Promover la inclusión e integración de la entidad con la comunidad, prestando servicio con calidad y calidez, con respeto a la dignidad humana y reconocimiento de los Derechos Humanos	Capacitación al personal en calidad y calidez en la prestación de servicios financieros	47 funcionarios	- Personal	50 funcionarios

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-EGC-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 13 de 22

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA TRINIDAD R.L.

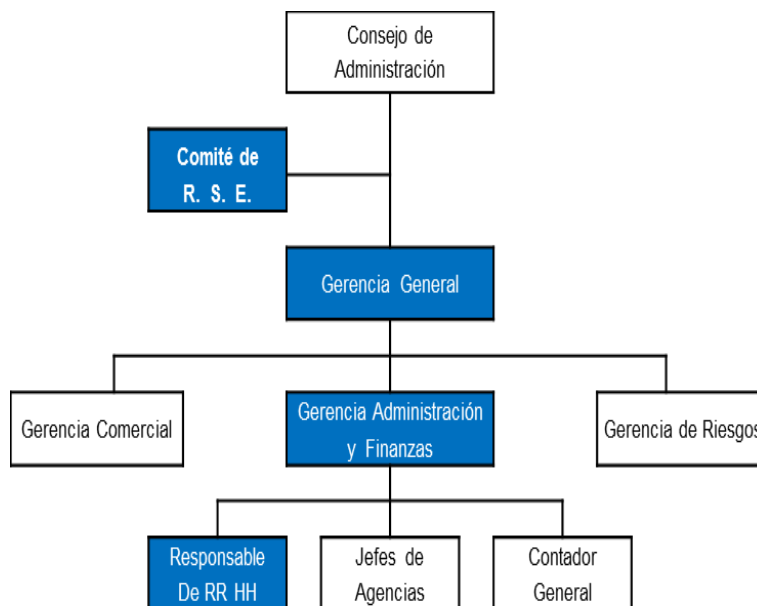
Esta entidad es Regulada por ASFI

Realizar inversión social en la comunidad con tareas de apoyo (en caso de desastres naturales y necesidad de asistencia social)	Ayuda con recursos económicos en caso de inundaciones u otro desastre natural	De acuerdo a solicitudes recibidas	- Personas afectadas	No se recibieron solicitudes
	Ayuda con recursos económicos para asistencia social a socios o solicitud de empresas que brinden servicio a la comunidad	2 centros de adultos mayores 1 Comedor para ancianos, Centro de niños	- Personas beneficiadas	144 personas en total, de tres centros de adultos mayores, un centro de acogida de niños
Minimizar el impacto ambiental que pueda ocasionar el funcionamiento de la cooperativa, sobre todo en lo relacionado, con el uso de equipos, materiales y tratamiento de residuos.	Sensibilización del consumo responsable de agua y energía eléctrica y uso de productos biodegradables	200 personas	- Población en general	300 personas, en plataforma, página web y Redes sociales
	Difundir el lema de la cooperativa "Reduce, reúse, recicle", concientizando los niveles los niveles de emisión de CO2	Todas las personas que ingresen a la Cooperativa y en Redes sociales	- Población en general	500 personas tanto en talleres, cartillas y capacitación en la plataforma al público.
Sensibilización, capacitación, ejecución y seguimiento permanente al cumplimiento de planes y programas aprobados, profundizando la transparencia en la atención de las necesidades de los consumidores financieros y la población en general.	Promover y promocionar nuestros productos y servicios bajo normas de respeto al ser humano, conservación de las buenas costumbres y medio ambiente	1 taller y capacitación a funcionarios y público	- Población en general	En página web, redes sociales, talleres y cartilla. Se registra el dato de educación financiera. Total 450 personas.
	Monitoreo y registro de prácticas de información que proporcionan los oficiales de negocios en cada uno de los puntos de atención	Manejo de listas por los funcionarios de atención al público	- La institución	Cumplido en Trinidad y agencias
Promover el respeto de los derechos establecidos en la constitución política del estado, carta universal de los DDHH, Ley 223, Ley 369, Ley 045, Ley 348, a través del grupo de voluntarios.	Profundizar las transparencias de la atención a las necesidades de los consumidores financieros y la comunidad	400 personas junto con los talleres de educación financiera y RSE.	- Consumidores financieros - Comunidad	600 personas alcanzadas.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-EGC-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 14 de 22

VI. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO LA GESTIÓN RSE

La Cooperativa cuenta con una Estructura Organizacional Formal en la que está incorporada la gestión RSE a través de un Comité Responsabilidad Social Empresarial. La estructura se encuentra debidamente aprobada por el Directorio y responde adecuadamente al funcionamiento de la Cooperativa.



Para la sostenibilidad de la cooperativa a largo plazo, se requiere de una instancia claramente definida y con funciones operativas en la estructura de la organización, que lidere todos los procesos que sean necesarios para el desarrollo de buenas prácticas de responsabilidad social; en este sentido, se ha conformado el Comité de Responsabilidad Social Empresarial y las funciones operativas se desarrollaran de la siguiente manera:

Comité de Responsabilidad Social Empresarial:

Su función es planificar y realizar el registro y seguimiento de las actividades, elaboración de informes en cumplimiento a las disposiciones legales; está conformado por:

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

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 15 de 22

La responsabilidad de la operativa directa en la gestión de la RSE estará a cargo de la Gerencia de Administración y Finanzas; con el apoyo del Gerente Comercial y la Responsable de Recursos Humanos, sus funciones son las siguientes:

Funciones:

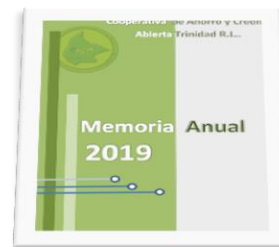
- ✓ Velar por el cumplimiento de las políticas y planes aprobados por el Consejo de Administración, en cuanto a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa.
- ✓ Elaborar el Plan anual de Responsabilidad Social Empresarial para su revisión y aprobación por el Consejo de Administración, que se ajuste a la Normativa establecida la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
- ✓ Presentar informes mensuales del avance de las actividades.
- ✓ Transmitir tanto a la Gerencia como al Consejo de Administración sobre asuntos relacionados a la Responsabilidad Social en aspectos que considere relevantes para el cumplimiento de los objetivos y metas.
- ✓ Instruir, delegar, asignar tareas etc., a los funcionarios e instancias involucradas en la gestión de la RSE, la ejecución de labores operativas para el diagnóstico, ejecución del plan, la calificación y la generación de reportes sobre RSE que permitan el monitoreo y control.
- ✓ Asignar las funciones operativas relacionadas con la gestión de la RSE a la o el Responsable de Personal.
- ✓ Capacitar al personal Responsable y demás funcionarios sobre aspectos de RSE.
- ✓ Elaborar el informe anual para el envío a ASFI.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 16 de 22

VII. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**7.2. Rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas**

Para la rendición de cuentas ante los socios y partes interesadas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad R.L., publica la memoria institucional anual con la siguiente información:

- Informe de los Auditores Independientes
- Estado de Situación Patrimonial
- Estado de Flujo de efectivo
- Notas a los Estados Financiero



También se emplea la página institucional www.cactri.com.bo para la publicación de informes y documentos pertinentes, entre ellos encontramos:

- Informes de RSE desde las gestiones 2014 al 2019
- Memoria Anual desde las gestiones 2013 al 2019
- Estados Financieros de las gestiones 2014 al 2019
- Temas de Educación Financiera

Finalmente, otra vía para transparentar la información pertinente es a través del Consejo de Vigilancia, que según el estatuto orgánico es menester proporcionar la información a cuál socio lo requiera.

7.2. Transparencia

La transparencia, es uno de los valores primordiales que la Cooperativa promueve, comunicando de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, economía y medio ambiente. La Cooperativa, hace público siguiente información:

a) La misión, visión y valores:

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

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 17 de 22

“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

Estos se agrupan en:

Institucionales:

- ✓ ***Responsabilidad.*** Asumimos compromisos y cumplimos nuestras obligaciones, brindamos 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;
- ✓ ***Solidaridad.*** Nos desempeñamos para que los servicios logren impacto social, integramos nuestros objetivos sociales y cuidados de medioambiente en nuestras actividades empresariales cuidando los intereses de socios, clientes y la comunidad, manteniendo relaciones de colaboración con las partes interesadas.
- ✓ ***Compromiso.*** Trabajamos convirtiendo en nuestros los objetivos de la Cooperativa, actuando con responsabilidad con la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- ✓ ***Innovación.*** Valoramos el talento humano que proporciona ideas y soluciones creativas y exitosas para satisfacer las necesidades de la comunidad.

De los recursos humanos:

- ✓ ***Honestidad.*** 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.
- ✓ ***Respeto.*** 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.
- ✓ ***Confidencialidad.*** Trabajamos convirtiendo en nuestros los objetivos de la Cooperativa, actuando con responsabilidad relaciones de colaboración con las partes interesadas.
- ✓ ***Trabajo en Equipo.*** Los RRHH conformamos un equipo de trabajo de alto rendimiento, compromiso e innovación, para el desarrollo personal e

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 18 de 22

institucional, con fidelidad a los principios de la Cooperativa, generando resultados en beneficio de todos.

De nuestros productos y servicios

- ✓ *Oportunidad y cumplimiento.* Con atención esmerada y personalizada, optimizamos nuestros tiempos de entrega, esforzándonos para obtener resultados de calidad.
- ✓ *Calidad.* 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.
- ✓ *Orientación al cliente.* Los clientes internos y externos son nuestra razón de ser, satisfacer sus necesidades y expectativas es nuestra meta.

b) Políticas institucionales, decisiones y actividades de las que son responsables, como mencionamos con anterioridad (ver Políticas) considera los siguientes ámbitos:

✓ **Aspecto Económico**

La Cooperativa es consciente que como entidad financiera es imprescindible garantizar el máximo nivel de transparencia en toda la información que se ofrece relativa a los productos y servicios.

✓ **Aspecto la Acción Social**

La Cooperativa reconoce que es parte de la sociedad global, en términos de proporcionar respaldo a ciertos programas para abordar las necesidades de la sociedad, contribuyendo a su desarrollo cultural, social y educativo, fomentando la participación directa de socios, directores y funcionarios, respetando en todo momento los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, la Carta Universal de Derechos Humanos y respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad.

✓ **Aspecto protección del medio ambiente**

La Cooperativa reconoce los principios de desarrollo sostenible y el desafío de satisfacer las necesidades humanas en lo que respecta a los recursos naturales, energía, alimentos, transporte, protección y manejo efectivo de residuos; conservando y protegiendo al mismo tiempo la calidad ambiental y la base de los recursos naturales esenciales para el futuro.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 19 de 22

7.3. Comportamiento ético

Los consejeros y funcionarios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Trinidad" R.L., y dentro los parámetros adecuados de conducta, deberán comportarse en el ejercicio del cargo asumido, bajo las más estrictas normas éticas de conducta. En este sentido, deben actuar fundados en los principios de lealtad, igualdad, honestidad, justicia, respeto a la ley, respeto a la demás y gran responsabilidad.

La ética es el principio fundamental donde se construye la confianza total para el cumplimiento de las funciones a cualquier nivel de trabajo en una organización. Al aplicarse correctamente, evita conflictos de interés y problemas de relación personal, en los cuales se involucran diferentes puntos de vista de un grupo de personas.

Además, en su código de ética establece la siguiente información:

- ✓ El Código de ética para consejeros y socios
- ✓ El código de ética para funcionarios
- ✓ Sanciones

7.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas

La Cooperativa ha identificado sus grupos de interés, luego se procedió a determinar sus necesidad y expectativas (ver Descripción de los Grupos de interés), para luego delinear el campo de acción operativo. A raíz de eso, se determinaron compromisos y respeto a las partes interesadas, identificando:

- ✓ Socios
- ✓ Colaboradores y sus Familias
- ✓ Clientes y Consumidores
- ✓ Proveedores de equipos, insumos y consultorías
- ✓ Autoridades

7.5. Cumplimiento de las Leyes y Normas

Actualmente la Cooperativa, en sus actividades diarias, está cumpliendo con los requisitos legales contenidos en la normativa siguiente:

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 20 de 22

Sociedad Cooperativa

- a. Ley General de Cooperativas No 356 del 11/04/2013
Esta Ley es utilizada como documento de consulta en asambleas de socios
- b. Código de Comercio
Esta disposición legal contiene la normativa relacionada a la cooperativa como Sociedad de Responsabilidad Limitada, sobre todo en relación al tema de directivos de administración, inspectores de vigilancia y la Alta Gerencia.
- c. Estatuto Orgánico Institucional
Instrumento que contiene la normativa relacionada a la cooperativa como Sociedad de Responsabilidad Limitada, sobre todo en relación al tema de directivos de administración, inspectores de vigilancia y la Alta Gerencia, los derechos y obligaciones.

Intermediación Financiera

- a. Ley 393 de Servicios Financieros
Esta disposición legal regula a las Entidades de Intermediación Financiera, estableciendo requisitos de cumplimiento obligatorio para las operaciones, límites permitidos, protección del consumidor financiero, prohibiciones y sanciones por responsabilidades para Directivos y Ejecutivos.
- b. Ley del Banco Central de Bolivia
Esta disposición normativa establece que el BCB tiene como función mantener la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda, es la autoridad monetaria y cambiaria del país y por ello órgano rector del sistema de intermediación financiera nacional. La Cooperativa analiza sobre todo las resoluciones del directorio relacionadas con el encaje legal y el tipo de cambio.
- c. Recopilación de Normas para el Sistema Financiero
Estas normativas, de regulación y supervisión, son emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), la misma que debe ser conocida y aplicada obligatoriamente por las entidades de intermediación financieras, sus directores, Consejos, Comités, Alta Gerencia y funcionarios de la cooperativa, en el desarrollo de sus actividades.
- d. Normativa de la Unidad de Investigación Financiera
Los requisitos legales de esta disposición obligan a las entidades financieras la adopción de procedimientos internos de conocimiento al cliente para detectar y reportar actividades ilícitas relacionadas con el financiamiento al terrorismo, lavado de dinero y delitos precedentes.

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 21 de 22

Normativa Laboral

Las obligaciones de la cooperativa en el aspecto laboral están regidas por la siguiente normativa:

- i. Ley General del Trabajo
- ii. Decretos sobre derechos y obligaciones laborales
- iii. Seguridad Social
- iv. Ley de Pensiones

Disposiciones relacionadas al RSE y otras disposiciones

Otras normas relacionadas con el desenvolvimiento de la cooperativa son:


- i. Código Tributario
- ii. Ley No 843 y resoluciones normativas de Impuestos nacionales
- iii. Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política del Estado
- iv. Carta Universal de los Derechos Humanos
- v. Ley 223 para Personas con Discapacidad
- vi. Ley 369 de las Personas Adultas Mayores
- vii. Ley 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación
- viii. Ley 348 Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia

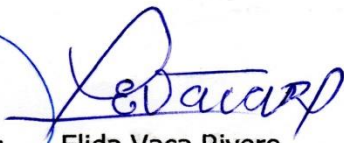
7.6. Respeto a los derechos humanos

Cooperativa tiene como premisa el respeto y promoción de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución del Política del Estado, así como en la carta Universal de los Derechos Humanos, en especial referidos a lo siguiente:

- Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- Dar cumplimiento a la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer.


Prof. Carmen Elfi Candia M.
PRESIDENTE COMITE R.S.E


Mary Aixa Muñoz Cuellar
VICE PRESIDENTA RSE


Elida Vaca Rivero
RESPONSABLE RSE

Elaborado por	Aprobado por:	Código: INF-RSE-CACTRI-19
Comité de Responsabilidad Social Empresarial	Consejo de Administración	Fecha: 15/06/2020
		Página 22 de 22