

INFORME DE CALIFICACIÓN **R.S.E**

21

**COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO
ABIERTA TRINIDAD
"CACTRI" RL.**

PERFIL INSTITUCIONAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad RL., es una entidad de intermediación financiera, con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, enfocada en el cumplimiento de su misión, a través de la prestación de servicios financieros de calidad, satisfaciendo las necesidades para el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios, clientes, usuarios y población en general.

Camino a sus 59 años de vida CACTRI ha logrado mantener en pie el compromiso de ser una institución reconocida en el sistema financiero. Desde sus inicios y siendo sus primeros pasos impulsados bajo el resguardo de la Iglesia Católica, la Cooperativa no ha dejado de sumar socios y alcanzar metas manteniéndose hoy como un referente Institucional en el mercado de las microfinanzas en su ciudad de origen Trinidad en el departamento del Beni.

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

- ☑ Integridad: Conducta honesta, veraz y libre de toda influencia ilícita, cumplimos con todas las disposiciones legales vigentes.
- ☑ Lealtad: En el desempeño de nuestras funciones actuamos y rendimos cuentas en favor de la Cooperativa en el marco de la normativa que la regula.
- ☑ Equidad: Aplicamos las normas y políticas en forma sistemática y justa libre de favoritismo, abuso en el ejercicio de autoridad. Ofrecemos trato equitativo a los socios, clientes, partes interesadas y empleados de la Cooperativa.
- ☑ Inclusión: Comprendemos, respetamos y valoramos a todas las culturas e individuos con diversidad de puntos de vista, trabajamos sin ningún perjuicio, parcialidad u otras formas de discriminación.
- ☑ Discreción: Salvaguardamos la información confidencial y evitamos cualquier declaración pública o acción que pueda comprometer el desempeño de nuestras funciones o perjudicar la reputación de la Cooperativa.
- ☑ Respeto: Respetamos la dignidad de las personas y promovemos sus derechos establecidos en la Constitución Política del Estado y Carta Universal de los DD.HH, así

como el medio ambiente y los intereses de las partes interesadas que son parte de nuestro desarrollo sostenible.

COMPROMISO RSE DE LA INSTITUCIÓN

En la búsqueda del crecimiento y desarrollo sostenible CACTRI R.L, busca día a día trabajar en pro del desarrollo sostenible, accionando valores y principios orientados al compromiso y servicio de la sociedad, bajo un comportamiento ético y responsable.

Cada nuevo año es un reto, y ese reto es un escenario que reafirma el compromiso de prestación de servicios financieros, accesibles a los sectores menos privilegiados, trabajando a la par con las comunidades, atendiendo y satisfaciendo sus expectativas y contribuyendo a su desarrollo, para mejorar la calidad de vida y la competitividad de la comunidad en general. Para lograr este cometido el comité de RSE lidera el desarrollo y cumplimiento idoneo de el plan estrategico anual de RSE, documento formal que describe acciones grupos beneficiados, fechas determinadas y presupuestos estimados para su cumplimiento y ejecución.

1. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD SUPERVISADA.

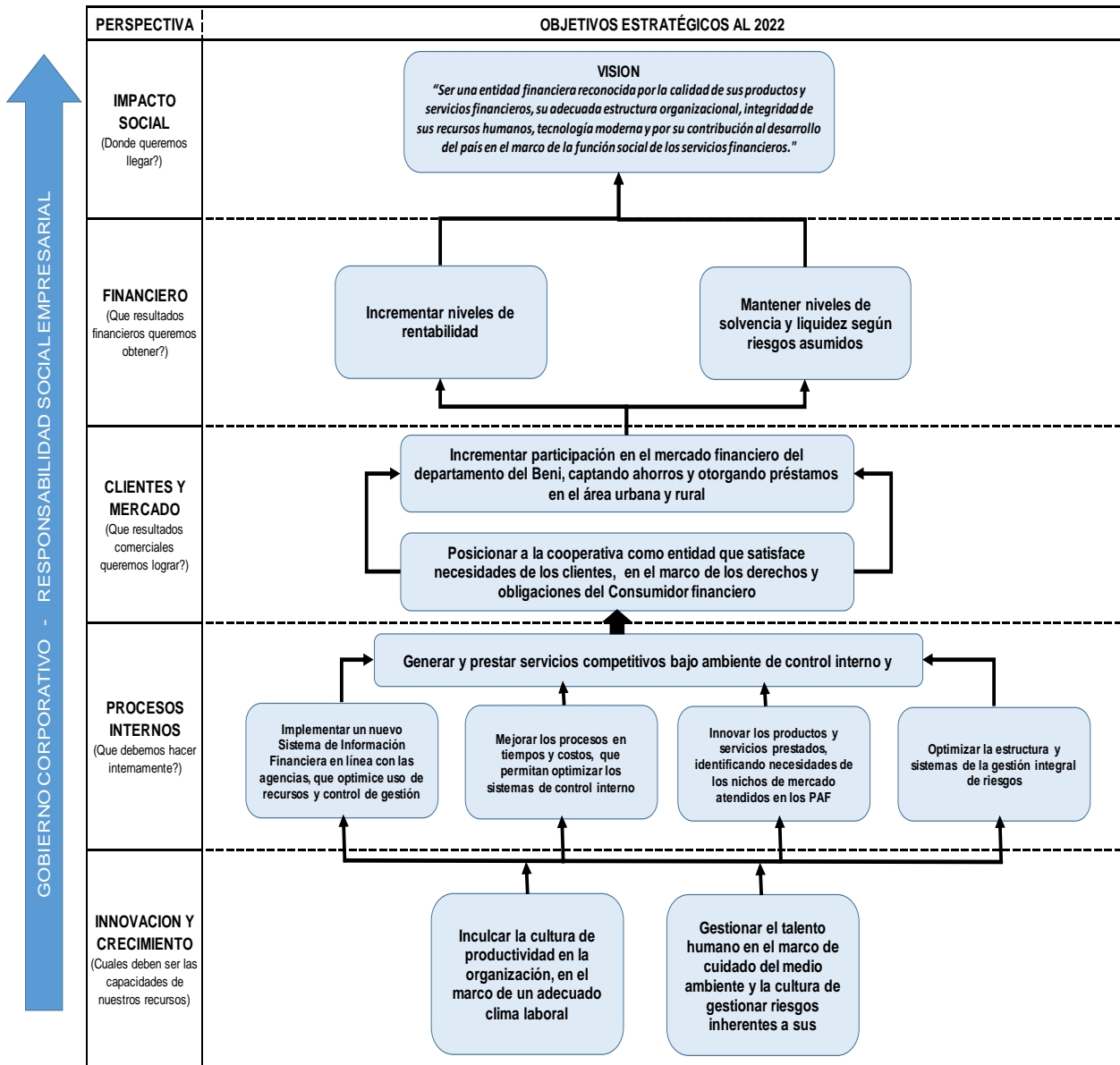
Partiendo de la base elemental de la RSE: económico, social y ambiental, con el objetivo de lograr una gestión socialmente responsable, como parte de la cultura organizacional. Las principales actividades de responsabilidad social desarrolladas por la Entidad Financiera son lideradas por la presidencia del comité, seguida por la Gerencia General y luego por una significativa parte del talento humano de la Institución.

La Cooperativa incluye la Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en su organización, en el Plan Estratégico 2020- 2022 para el cumplimiento de su misión y visión, con la voluntad de trabajar en pro del desarrollo sostenible, la Entidad ha asumido valores y principios orientados al compromiso con la sociedad, con un comportamiento ético y responsable, siendo consciente de las consecuencias de impactos de su trabajo y desarrollo regular.

Este modelo de gestión fue pensado con el fin de formar parte de la cultura de trabajo de cada miembro de la Cooperativa, para lograr tal proposito se mantiene en permanente comunicación y capacitación a todos los niveles, buscando asegurar su comprensión y fomentar su implementación en el tiempo, con el propósito de contribuir al desarrollo económico y sostenible del funcionario, sus familias, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.

El contar con un Plan estratégico de RSE, permite a la Institucion y quienes lideran el desarrollo de cada acción, generar un control permanente y visibilizar el compromiso Institucional. La estructura del Plan estratégico no deja suelto ningun proposito ni fin ultimo, ademas de contemplar los tres pilares base para su acción y desarrollo.

MAPA ESTRATÉGICO



Fuente: CACTRI 2021

2. LA DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD SUPERVISADA, QUE INCLUYA AL MENOS LOS RESULTADOS DE LAS POLÍTICAS RELACIONADAS CON LOS DERECHOS HUMANOS, MEDIOAMBIENTE Y PARTES INTERESADAS.

La Cooperativa ha cumplido con las normativas respecto a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, con el propósito de promover el comportamiento ético, respeto del medio ambiente y la buena relación con sus clientes internos y externos, contribuyendo con la mejora de calidad de vida

para ambos grupos, así mismo la Institución cuenta con reglamentos que permiten velar por el bienestar y seguridad de todo el personal y su vínculo familiar.

La inclusión de personas de todas las edades, sin ninguna clase de discriminación, excepto las prohibiciones establecidas por Ley, permite cumplir con el fin de acceso universal a los servicios financieros principalmente en el ahorro, que viene a formar un respaldo económico de cierto margen de independencia, promueve la educación financiera, el aspecto medioambiental, se trabaja inculcando a través de la capacitación en la optimización de recursos, merma en el consumo de papel, reciclando material de escritorio, y maximizando el ahorro de energía, consumo razonable de agua, bajo tres pilares: reduce, reúse, recicle.

La política de RSE de la institución, se encuentra inmersa en los principios y valores, transmitidos a través de la relación con los grupos de interés, el desempeño y establecimiento y desarrollo de objetivos y metas sociales.

El respeto a los derechos humanos como lo establece la Constitución Política del Estado y la carta Universal de los Derechos Humanos, es sin duda una de las políticas que la entidad promueve, con el objetivo de mejorar el rendimiento del personal dentro de un clima de trabajo organizacional ameno.

I. Los Derechos Humanos son promovidos y garantizados su cumplimiento en toda la cadena de procedimientos en la prestación de servicios financieros, capacitamos al personal para que se sensibilice a las necesidades de los consumidores financieros, así como difundimos los derechos fundamentales como son el Derecho a la vida, a la libertad, la salud. En cada taller de Educación financiera, se incorpora este tema, conjuntamente con el Código de Ética y Código de Conducta. Se elaboran cartillas y se publican en la página web www.cactri.com.bo

II. Se capacita al personal sobre el cuidado del medioambiente, principalmente la prevención, bajo tres pilares: Reduce, Reúse, Recicle. La compra de equipos amigables con el medioambiente, materiales de limpieza biodegradables. En talleres al público la importancia del uso del papel, no a las bolsas plásticas, y se publica en la página web para nuestro público interno y externo el fin es concientizar hacia la prevención.

III. La práctica de valores como la solidaridad, honestidad, la lealtad y el respeto al prójimo, es resultado de la identificación de sus intereses, inquietudes, derechos, demandas, expectativas de la Cooperativa sobre el desarrollo sostenible, de nuestras interesadas, que son accionares inmersos en el cotidiano desenvolvimiento de la institución, un ejemplo claro es que se promueve el respeto a las personas con discapacidad, en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con Discapacidad, y de la Ley del Adulto Mayor, promovemos y respetamos los derechos e intereses del consumidor financiero y comunidad en general, evitando todo tipo de discriminación.

3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD SUPERVISADA.

N°	Perspectiva / grupo	Estrategias específicas	Medios	Resultado
1	Impacto Social, partes interesadas	Generar cultura de RSE -Talleres de Educación Financiera	Talleres y publicaciones	Se capacito al personal
2		Talleres de capacitacion al personal sobre atencion al público con calidad y calidez y atencion preferente	Taller y cartillas	Se cumplio con la capacitacion
3	Económico y financiero - Comunidad - Reguladores	Consumamos lo nuestro, es hora de reconstruir . Realizar adquisiciones de productos nacionales o locales	Compras en mercado nacional o local	Compras de papeleria y bienes de uso
4		Contribuir al mejoramiento incremento del capital de trabajo, generacion de ingresos, apertura al empleo independiente, tendiendo a la equidad de género según metas de cartera en el plan estratégico	Colocación de cartera	Volumen de cartera de vivienda/meta de cartera vivienda
5		cumplimos con las obligaciones contraidas principalmnte con los reguladores, Minimizando las fallas de cumplimiento.	Presencial y On line	Se elaboro el Calendario de obligaciones a los fines de tener un control mediante el registro de obligaciones, fecha datos de cumplimiento.
6		Acceso Universal a los servicios financieros, incrementar número de socios	Filiacion de nuevos socios de acuerdo a metas	Ingreso de nuevos socios
7		Satisfacción del cliente, sobre los servicios financieros, y de los accesos a información publicada	Encuesta	Se elaboro una encuesta de satisfaccion del cliente
8	Clientes y mercado (socios y comunidad)	Punto de Reclamo. Promoviendo la transparencia y los derechos y obligaciones del consumidor financiero. 1 taller en cada agencia (5 talleres)	Taller	via cartillas
9		Difundir Código de Etica, principios, valores, misión y visión,derechos humanos. Función social	Taller y cartillas	N° talleres y publicacion de cartillas/N° total de talleres de Etica programados
10		Ayuda a Centros de adultos mayores con ayuda llevando insumos para la higiene, salud y alimentos	Visitas grupo de voluntarios y Comité de RSE. Hogar de Ancianos, Comedor Centro de Asistencia al Anciano, Centro de adultos mayores Parroquia San Francisco de Asis.	Comedores Bs 1.200 Hogar de Ancianos Bs 1.200.- Centro Adultos mayores Bs 1.000.-
11	Derechos Humanos y sociedad	Difundir Derechos Humanos, Leyes protección a sectores vulnerables. Generacion de cultura de RSE	Cartillas	4 publicaciones
12		Difundir en la página web, "todos somos iguales ante la Ley. Para fomentar la equidad y no discriminación.	Cartillas	4 publicaciones
13		Buen clima laboral - implementar mejoras en los recursos humanos	Encuesta de clima laboral	1 encuestas programada
14	Público Interno / Recursos Humanos	Provision de cafeteria, te, café, todody, leche, avena, como medida de incentivo y de salud en el trabajo	Provision a todos los funcionarios	Provision mensual
15		Protección de la salud. Se concede un dia de permiso sin cargo a vacacion para que el trabajador cumpla con su control médico, mujeres papanicolau y varones examen de prostata (+40 años)	Adiciona a los dia de vacación	N° permisos concedidos/N° total funcionarios beneficiarios
16		Dia de la familia	Compartimento de cena de funcionarios y sus conyuges	una cena antes de la navidad
17	Medio Ambiente	Reducir el consumo de papel y reciclar	Reutilizar el papel ya impreso	Disminucion de volumen de compra de papel
18		Concientizacion ambiental	Publicacion en cartillas, página web, atencion al público u on line	2 talleres y publicacion de cartillas

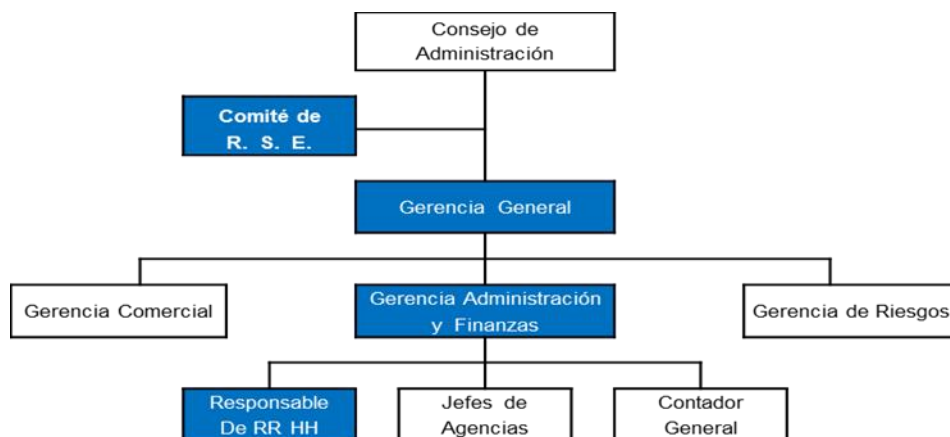
“CACTRI” R.L., tiene el propósito de fortalecer la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial a través de procesos que contemplan un gran impacto social en las necesidades de la población, con el objetivo de disminuir o resolver sus impactos, fortaleciendo el desarrollo de la Cooperativa y fomentando un sentido de solidaridad y pertenencia a ella, creando cultura de RSE en el talento humano de la Institución y en los consumidores financieros.

Como aporte al desarrollo del país, la Cooperativa consideró en sus planes, objetivos y tareas, los aspectos sociales, económicos, ambientales, y gestión ética, como fin principal de su crecimiento y desarrollo sostenible, reafirmando su compromiso de prestación de servicios financieros accesibles a los sectores menos privilegiados, trabajando así con la comunidad, esto está plasmado en los objetivos estratégico, perspectiva de impacto social, descrito en la visión institucional.

Durante la gestión 2021, dentro de un escenario de reactivación económica pos pandemia, “CACTRI” ha implementado significativos ejes de trabajo, partiendo desde la socialización de la RSE, su propósito y acción, pasando por el compromiso Institucional frente a la reactivación económica local y contribuyendo significativamente a la mantención de fuentes laborales para su talento humano.

4. LA FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

De acuerdo a la estructura organizativa de la entidad se cuenta con un Comité de RSE como responsable de realizar el control y seguimiento de la gestión de RSE de la Cooperativa, asimismo se delegó a una funcionaria el desarrollo gestión y seguimiento de acciones determinadas en el Plan estratégico de RSE, tanto el comité como el funcionario tienen la responsabilidad de hacer el seguimiento a las gestiones de RSE.

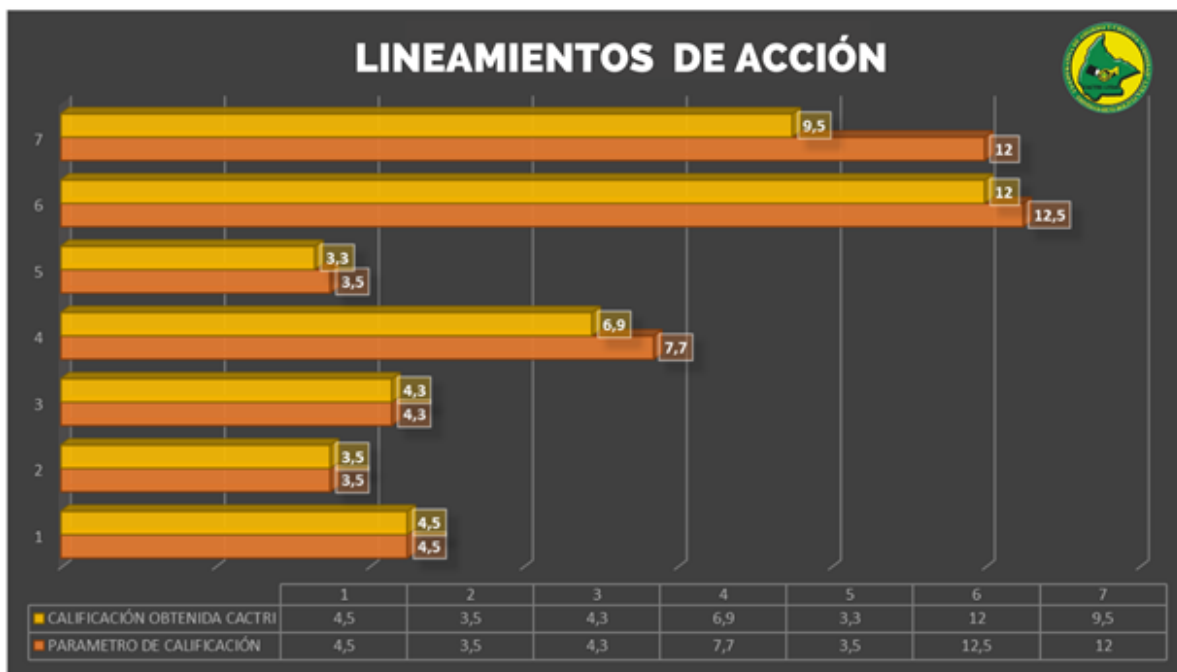


En lo que respecta las reuniones del Comité de RSE, se consideran informes de seguimiento a las actividades de acuerdo al Plan Anual de Trabajo de RSE, informes remitidos a ASFI, seguimiento a las acciones determinadas por el comité y aprobadas posteriormente por el Consejo de Administración, acuerdos que son registrados en el libro de actas.

La gestión 2021 la Gerente de Administración y Finanzas y Contadora General quien estuvieron a cargo del desarrollo de actividades y gestión de RSE, siendo a su vez la secretaria del comité, ésta contando con el apoyo y respaldo de la Gerencia General, realiza sus funciones y desempeño laboral con el propósito de mejorar en el marco de una ética sólida a través de programas, actividades y compromisos sociales y ambientales.

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

El desarrollo de actividades desempeñadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad CACTRI RL, durante la gestión evaluada 2021 por la empresa consultora Warmi, visibiliza un escenario de compromiso creciente y significativo impacto en lo social, económico y ambiental, tanto a favor de la institución como en referencia al cumplimiento normativo y también a favor de sus principales grupos de interés.



En cumplimiento a la determinación del ente regulador y siendo este un documento referencial para la Cooperativa, se procede a citar cada lineamiento y su aplicación o cumplimiento en la Institución, al igual que los escenarios de mejora continua en el orden expuesto en el gráfico precedente.

7.- RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS: Respetar y promover los derechos humanos dictados en la constitución política del estado y dictados en la Carta Universal de los DDHH.

En un contexto tan demandante como lo es el desarrollo laboral en entidad financiera, el principal aspecto a tomar en cuenta debe ser el crear e implementar programas que fomenten el compromiso e involucramiento familiar del público interno, es decir crear acciones puntuales para nutrir un equilibrio laboral/familiar.

Así mismo, en el marco de disposiciones legales de aspecto laboral, la Cooperativa debe permitir a su personal ejercer su derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas, permitiendo así la organización de sindicatos, fomentando la defensa de intereses comunes.

6.- CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS: La Cooperativa, debe cumplir con toda Ley y normativa aplicable a su rubro. La puntuación obtenida en este lineamiento, expone como punto de mejora el trabajar planes de comunicación que permitan la difusión del estatuto y reglamentación vigente de manera constante. Si bien la Cooperativa cuenta con una Política para la gestión de RSE, esta debe mantener de manera activa la mención y acción referencial las siguientes leyes nacionales: ley general N°223, ley general N°369, ley general N°045, ley general N°348.

5.- RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS: Respetar y considerar los intereses de las partes interesadas, a partir de la implementación de los siguientes pasos: Identificar a las partes interesadas acorde a su grado de involucramiento con la Cooperativa, respetar sus intereses, considerar sus inquietudes, reconocer sus necesidades y derechos legales, tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con la Institución.

La respuesta de la Cooperativa, en el desarrollo e implementación de este lineamiento es de alto aporte y cumplimiento, sin embargo, se recomienda para la siguiente gestión implementar un ejercicio de identificación de grupos de interés, el actualizar esta información permitirá a la Institución desarrollar e implementar su plan estratégico anual a favor de sus grupos de interés actualizados, logrando de manera idónea detallar las características más relevantes de estos.

4.- COMPORTAMIENTO ÉTICO: Mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su código de ética, estos aspectos deben ser incluidos en las directrices básicas para la gestión de Gobierno Corporativo. Debe incluir valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

Si bien en el Código de Ética menciona brevemente la relación y comportamiento que los funcionarios deben de tener para con sus grupos de interés, se recomienda que tanto las descripciones como las acciones a tomar deben ser ampliamente detalladas para así no dejar espacio a interpretaciones erradas o superficiales.

3.- TRANSPARENCIA: Determina que toda E.F. debe ser transparente en su gestión y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad. La Institución debe revelar la siguiente información: misión, visión, políticas, decisiones y actividades relacionadas con la sociedad, economía y medio ambiente, incluyendo los impactos

conocidos y probables sobre la sociedad, economía y medio ambiente como resultado de sus decisiones internas.

En este indicador la Cooperativa Trinidad, cumple de manera idónea los aspectos de transparencia, contemplando la participación de las sub gerencias de la Institución para el desarrollo y elaboración del plan estratégico Institucional.

2.- RENDICIÓN DE CUENTAS: Rendir cuentas ante la sociedad por el impacto en la economía, sociedad y medio ambiente debe considerar la intervención de medios de difusión, así como la periodicidad para brindar la información. En este aspecto se evidenció que CACTRI tiene idóneamente activos los canales de comunicación con sus grupos de interés, siendo una referencia de ello la constante actualización de sus estados financieros tanto en la página institucional, como en los medios de prensa escritos (publicación anual). El desarrollo de las asambleas de socios, es también una importante referencia de rendición de cuentas y comunicación de alto impacto.

1.- COMPROMISO INSTITUCIONAL: CACTRI pone en evidencia un importante crecimiento y mantención de acciones en RSE, siendo este el compromiso de lo económico, social y ambiental. El cumplimiento de la normativa determinada por ASFI, es también una manera de nutrir el accionar social Institucional, a ello se suma el seguimiento y gestión de cada acción determinada en el plan junto al cumplimiento de los reglamentos internos de la Cooperativa son tareas ejecutadas por un comité.

La gestión de RSE está compuesta por 4 etapas: Compromiso, identificación, planificación e implementación. El resultado 3 pone en evidencia el trabajo constante que la Cooperativa ha ido desarrollando en la gestión evaluada.

La nueva normalidad pos pandemia, está generando una reactivación económica, paulatina pero funcional, con el tiempo la Cooperativa se ha sabido adaptar a este nuevo escenario, tanto en el giro de negocio como en el desarrollo de las actividades de impacto social. El desarrollo de capacitaciones continuas, el mantener la planilla muy a pesar del reto social y económico generado por el COVID -19, excepto las rotaciones voluntarias, y el continuar siendo una Institución de movimiento económico en Trinidad y provincias del Beni, incluso al generar empleo, son un importante referente Institucional, que permite a la Cooperativa, pese a las limitaciones presentadas, cumplir con su rol y esencia, de contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población boliviana.

Prof. Bismark Bejarano Ferrera
PRESIDENTE COMITÉ R.S.E

Lic. Elida Vaca Rivero
VICE PDTE COMITÉ R.S.E.

Lic. Ángela Aguilera Yaune
SECRETARIA COMITÉ R.S.E