

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

TRINIDAD “CACTRI LTDA”



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTION 2014

INDICE DEL CONTENIDO

CONTENIDO	PAGINA N°
1. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de Responsabilidad Social Empresarial, resultado de las políticas relacionadas con los Derechos Humanos, medio ambiente y partes interesadas	2
Antecedentes.....	2
Misión, visión, Valores institucionales	2
Valores éticos.....	3
Políticas de Responsabilidad Social Empresarial.....	3
Cumplimiento de objetivos estratégicos y específicos.....	4
Gráfica del sistema de Gestión de R.S.E.....	5
2. Resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Entidad.....	5
Actividades ejecutadas.....	5
Talleres realizados.....	5
Fotografías de talleres realizados.....	6
Resultado del diagnóstico inicial y el alcance en la gestión 2014	7
3. Forma de la estructura organizacional de implementación del sistema de Gestión responsabilidad social empresarial.....	8
4. Evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos De Responsabilidad Social Empresarial.....	9
a) Rendición de cuentas a la sociedad.....	9
b) Transparencia.....	10
c) Comportamiento ético.....	10
d) Respeto a los intereses de las partes interesadas.....	11
e) Respeto a las leyes.....	11
f) Respeto a los derechos humanos.....	11

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2014

1. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, RESULTADO DE LAS POLÍTICAS RELACIONADAS CON LOS DERECHOS HUMANOS, MEDIOAMBIENTE Y PARTES INTERESADAS.

Antecedentes:

La Cooperativa se identifica con la economía solidaria, considerando en sus planes los aspectos sociales como fin principal de su crecimiento y desarrollo, y para adecuarse a los requerimientos normativos de Responsabilidad social empresarial que determinan su sostenibilidad, incorporó en su misión, visión, valores institucionales y éticos, los aspectos relacionados a la economía y el medioambiente para generar valor, que se aplican en todas las actividades y en todos los niveles de la Cooperativa.

Para identificar y evaluar el comportamiento de RSE en la Cooperativa CACTRI Ltda., se recurrió a la utilización de una metodología que permita un análisis basado en parámetros tanto cualitativos para la obtención y análisis de información, como cuantitativos para medir los aspectos fuertes y débiles, para obtener el Balance Social. Para el diagnóstico se utiliza la metodología desarrollada por la GTZ para R.S.E, que es la ISO 26000, que es una guía que establece líneas en materia de R.S.E, establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización, que pueden influir en ventaja competitiva, reputación, capacidad para atraer y retener empleados, clientes o usuarios, motivación, compromiso, relación con empresas, gobierno, medios de comunicación, proveedores, organizaciones, clientes y la comunidad y su relación con el desarrollo sostenible.

Para evaluar el cumplimiento del plan de R.S.E, establecido en la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero, Libro 3°, Título XI, Capítulo I, Sección 2, Artículo 8°, la Cooperativa ha contratado los Servicios de la calificadora de Riesgos AESA RATING.

Misión	Visión	Valores Institucionales
Institución sólida y segura, que presta ayuda a la sociedad en condiciones justas acorde con su responsabilidad social, para mejorar su bienestar económico y social, inculcando la cultura de ahorro sistemático, crédito prudente y pago puntual	Institución financiera manteniendo solidez sostenida, en armonía con su entorno social, económico y medioambiental, con adecuada estructura organizacional, recursos humanos idóneos y tecnología moderna en productos y servicios para satisfacer la necesidad de los socios, clientes y la colectividad.	<p>a) Responsabilidad: Los recursos humanos de CACTRI efectuamos nuestro trabajo con honradez, transparencia, oportunidad y puntualidad, reconociendo y respondiendo por las acciones y decisiones ejecutadas.</p> <p>b) Solidaridad: Los recursos humanos de CACTRI desempeñamos nuestras labores para que los servicio logren impacto social, cuidando los intereses de socios, clientes y la comunidad, manteniendo relaciones de colaboración con las partes interesadas.</p> <p>c) Compromiso: Los recursos humanos de CACTRI trabajamos convirtiendo en nuestros los objetivos de la Cooperativa, actuando con responsabilidad con la sociedad, la economía y el medioambiente.</p>

Valores Éticos					
Integridad	Lealtad	Equidad	Inclusión	Discreción	Respeto
Conducta honesta, veraz y libre de toda influencia ilícita, cumplimos con todas las disposiciones legales vigentes	En el desempeño de nuestras funciones actuamos y rendimos cuentas en favor de la Cooperativa en el marco de la normativa que la regula	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.	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.	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.	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.

Políticas de Responsabilidad Social Empresarial:

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

1. Inculcar en la cooperativa el respeto a los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan.
2. Fortalecer el compromiso de CACTRI con la sociedad, apoyando sus necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.
3. Actuar en las decisiones y operaciones de la Cooperativa, en el marco de los principios éticos y de transparencia establecidos en la misión, visión y valores institucionales
4. Mantener comunicación abierta, como parte de la cultura organizacional, en las relaciones con la competencia y las partes interesadas.
5. Sustener condiciones laborales y de empleo que generen adecuado clima laboral, motiven la **participación de los empleados en la gestión administrativa y en los beneficios, producto del cumplimiento de objetivos y metas**, se incentive la capacitación, prácticas disciplinarias y seguridad laboral.
6. En la relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocar los servicios en función a la calidad, transparencia de información y educación financiera permanente a través de los servicios.
7. Apoyar a la comunidad creando productos y servicios para sectores menos favorecidos que redunden en su desarrollo económico.
8. Practicar una gestión diligente y profesional al proporcionar información pertinente a socios, en las instancias que correspondan.
9. CACTRI adquiere el compromiso de cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciar cualquier acto de este tipo a través de los canales establecidos en la Cooperativa.
10. Actuar con equidad y veracidad en todos los negocios con proveedores, estableciendo estabilidad a cambio de calidad, competencia y seriedad en la provisión de productos o servicios y efectuar los pagos

con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión.

11. Actuar con respeto a la diversidad étnica y pluricultural, realizando las actividades con un enfoque de servicio, que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en las localidades donde estamos trabajando.
12. Actuar con respeto ante las personas con capacidades diferentes, en el marco de lo establecido en la normativa emitida para este fin.
13. Sostener una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la cooperativa.

Las políticas son la base para la formulación de los objetivos, y para su cumplimiento, dentro del código de Gobierno corporativo, se ha conformado el Comité de Responsabilidad Social Empresarial a los fines de dar cumplimiento a disposiciones legales vigentes como ser Ley 393 de Servicios Financieros. Libro 3º, Título 11 de la Recopilación de Normas para servicios financieros y el Código de Gobierno Corporativo referidos a la Responsabilidad Social Empresarial.

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

☞ **Estratégico:**

Construir un sistema ordenado de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la cultura de trabajo de la Cooperativa.

☞ **Específicos:**

1. Introducir en la cultura de la organización, la RSE como modelo del desarrollo sostenible de la Cooperativa.
2. Iniciar un proceso para disminuir el impacto ambiental que puede ocasionar el funcionamiento de la cooperativa
3. Profundizar la transparencia en la atención a las necesidades de los consumidores financieros y la comunidad.
4. Iniciar el desarrollo de actividades específicas como entidad financiera, para promover la generación de ingresos en la comunidad local.

Se ha logrado construir un sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la cultura de trabajo a través del desarrollo de las acciones y tareas como talleres de capacitación, direccionados a sensibilizar, asumir compromiso a través de políticas y el Código de Ética y difundir en los recursos humanos de la Cooperativa la normativa y el Plan de Responsabilidad Social Empresarial aunque con leve desviación al plan para la gestión que por ser fase inicial de implementación se irá fortaleciendo en las próximas gestiones.

Gráfica del sistema de Gestión de R.S.E



2. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA ENTIDAD

☞ Actividades ejecutadas

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

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial ejecutó su trabajo con la máxima diligencia, se elaboró y aprobó el Reglamento del Comité, Reglamento para el tratamiento de residuos y reciclaje y se consideraron aspectos citados en el Código de Gobierno Corporativo como ser la igualdad de oportunidades laborales, inclusión de personal con capacidades diferentes o limitaciones, reglamento para denuncias, tratamiento y sanciones por acoso sexual y laboral; transparencia en la información a consumidores financieros.

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

☞ Talleres realizados:

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

1. **Presentación del programa de Responsabilidad Social Empresarial:** 1 taller a todo el personal y Directores. Total 33 empleados presentes, 15 vía electrónica.
2. **Desarrollo de habilidades del personal sobre R.S.E:** 3 talleres al personal responsable de la ejecución: 5 empleados y a todo el personal: Total 33 empleados presentes, 15 vía electrónica.
3. **Salud e higiene básica, seguridad en el trabajo, prevención de riesgos en el trabajo y el hogar, impacto ambiental, reciclaje, tratamiento de residuos químicos, acoso sexual y laboral, Derechos Humanos, Rendición de cuentas a la sociedad sobre los impactos generados:** 2 talleres, participando todo el personal Total 33 empleados presentes, 15 vía electrónica; y público compuesto por estudiantes, socios, clientes, usuarios: 175 personas.
4. **Actividades micro empresariales:** para mejorar sus habilidades y la generación de ingresos en la comunidad local: 2 talleres, 33 empleados presentes, 15 vía electrónica, 25 microempresarios asistentes, el tiempo lluvioso fue limitante para este evento.
5. **Atención a personas con capacidades diferentes e inclusión de la persona con discapacidad:** 2 talleres, 33 empleados presentes, 15 vía electrónica.
6. **Inclusión Financiera:** 2 talleres; **1:** a niños de educación primaria de la unidad Educativa Joaquín Hurtado Chávez, situado en las afueras de la ciudad, con enseñanza sobre la importancia del hábito del ahorro a 150 niños y **2:** Niños de la Escuela Especial Trinidad con presencia de 80 niños, estos dos talleres se tradujeron en principales porque se interactuó directamente con niños con muchas ansias de aprender cómo es una entidad financiera, formas de ahorro, para que ahorrar, constituyendo un gran logro para la Cooperativa.

Entidades, profesionales y empleados que participaron con disertaciones:

Dr. Rubén Darío Abularach Vaca, abogado y cientista y Jefe de Investigación Universitaria

Dra. Shirley Campos Suarez, Responsable de Servicios Legales e Integrales, Defensoría de la mujer

Lic. Alexis Antony Vargas Guzmán, Jefe de Educación, difusión y control de la unidad de Medioambiente del Gobierno Autónomo Municipal de la Santísima Trinidad.

Dr. Carmelo Merubia Santa Cruz, Responsable Programa Dengue, Servicio Departamental de Salud – Beni Gerencia General y ejecutivos con temas de productos y servicios, y marco regulatorio.

Fotografías de talleres realizados



Empleado de CACTRI dando enseñanza en la Unidad Educativa Joaquín Hurtado Chávez



Empleado de CACTRI dando enseñanza en la Escuela Especial Trinidad



Taller RSE a estudiantes y abierto al público

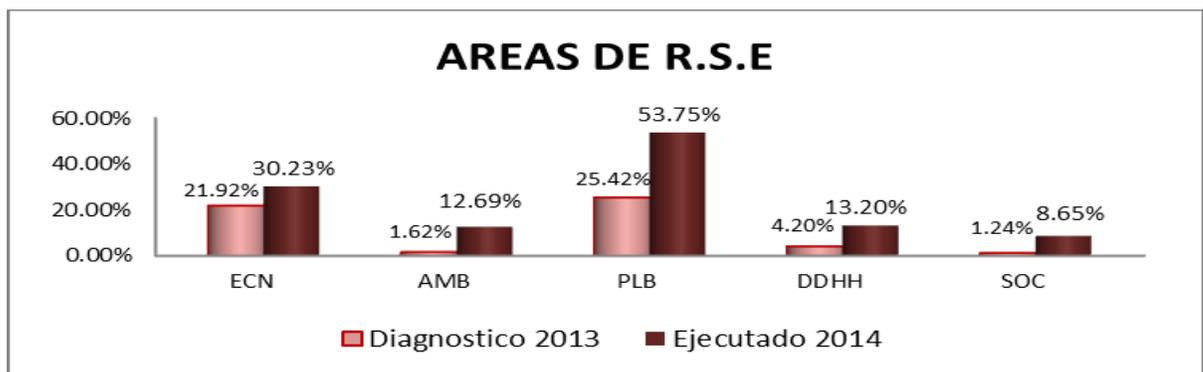


Rinconcito infantil, una respuesta a la demanda de socios

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

☞ Resultado del diagnóstico inicial y el alcance en la gestión 2014

El nivel de desarrollo actual en cuanto a RSE en la Cooperativa CACTRI Ltda., en los aspectos Económico (ECN), Ambiental (AMB), Prácticas Laborales (PLB), Derechos humanos (DHH) y Sociedad (SOC), se presenta en el siguiente gráfico, considerando y limitando en su alcance el plan aprobado para la gestión con sus tareas y actividades.

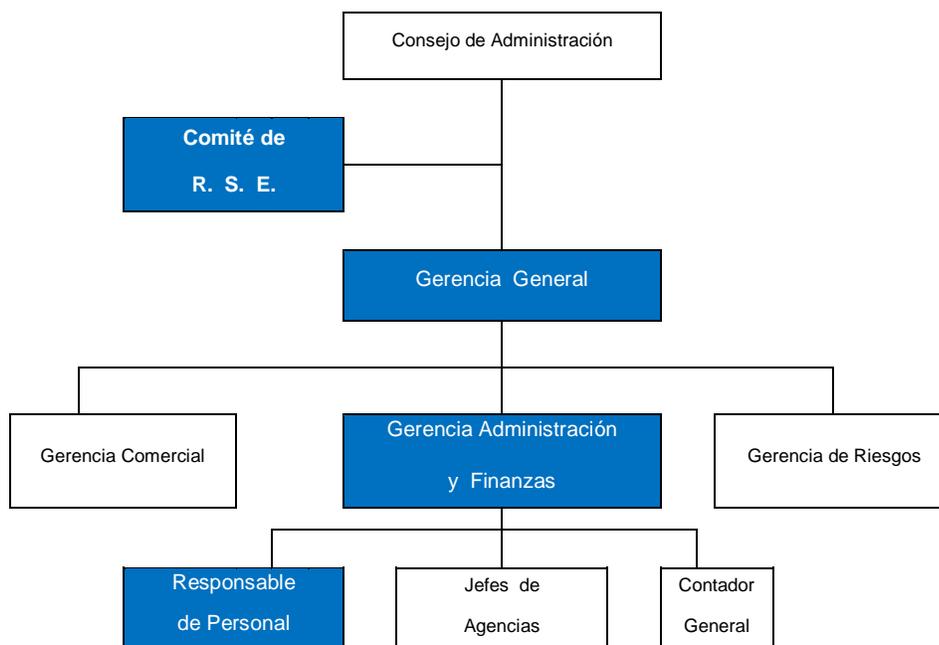




Aplicando la metodología de la ISO 26000 con 60 preguntas, en conjunto, se aprecia un buen avance en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial, conforme se había planificado, fortaleciendo principalmente las áreas de Recursos humanos que es el objetivo estratégico, para que sean los protagonistas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

Aún persisten aspectos con resultados débiles que se profundizaran hasta convertirse en una fortaleza en las próximas gestiones.

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



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

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

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

4. EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

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

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

Los días 10 y 11 de septiembre de 2014 en la realización del taller de salud, prevención y medioambiente se procedió a la rendición de cuentas a la sociedad, resaltando que se cuenta con buenas relaciones con la comunidad y autoridades en general donde CACTRI desempeña sus actividades, ya que se brinda:

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

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

- ✓ Se disminuyó un 30% en consumo de papelería, mediante la optimización para la impresión de información, menor generación de residuos sólidos y químicos,
- ✓ se capacitó al personal y público asistente a los talleres sobre manejo de residuos y prevenciones en la salud y enfermedades como dengue y chikungunya; que repercuten en el bienestar de las personas tanto físico como económico.

La página web www.cactri.com.bo es un medio para la publicación de información institucional, productos y servicios, horarios de atención, educación financiera, Memoria Anual con información económica y financiera; así también la cuenta de facebook.com/cactri.ltda se utiliza para promover la Responsabilidad Social Empresarial, los Derechos Humanos, Educación Financiera y toda información útil a la sociedad en general.

Los resultados de la ejecución del plan de R.S.E, serán calificados de acuerdo a su propia metodología por la Empresa Calificadora AESA RATINGS.

b) Transparencia:

- La misión y visión se transmite a empleados, comunidad local y en página web, en los materiales de los talleres que se realizan.

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:

- 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.
- Punto de Reclamo: Se atienden los reclamos en el tiempo previsto, con excepción de algunos que han sido presentados directamente a las oficinas de ASFI que una vez son conocidos se resuelven de manera oportuna.
- Socios prestatarios y garantes conocen las condiciones de los créditos: Se cita a todos para la firma de documentos y se comunica las condiciones.

Se desconocen probables impactos producto de las políticas aplicadas, en aspectos medioambientales, como análisis crítico al interior es el alto consumo de energía eléctrica utilizado en los equipos de computación y uso de los aires acondicionados que son necesarios para hacer frente a las altas temperaturas, aunque en verano se ha adoptado la medida de racionar mediante alternancia a ciertos horarios. En aspectos económicos por la prestación de servicios las tasas de interés activas y pasivas y comisión, están dentro de la normativa vigente. Ante la sociedad en la atención de sus demandas nos encaminamos a la mejora continua.

c) Comportamiento ético:

Ante toda situación, en aplicación del código de ética, velamos por:

- ✓ El cumplimiento de los valores de integridad, lealtad, equidad, inclusión, discreción, respeto.
- ✓ Combatimos toda forma de discriminación y corrupción aplicando controles internos y las normas vigentes de la unidad de Investigaciones Financieras.
- ✓ La equidad y el trato justo a empleados como a las partes interesadas son fundamentales en la realización de nuestras actividades, en resguardo de sus derechos humanos fundamentales.
- ✓ En cada monitoreo se analizan los efectos de los planes ejecutados y que pudieran afectar a la sociedad, re direccionando a la mejora continua y la minimización de impactos.

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

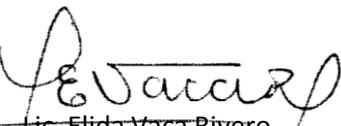
- ✓ Se compartió e interactuó con socios, clientes, usuarios, proveedores, entidades, microempresarios, se entregaron formularios tipo encuesta donde se requería la opinión de las personas sobre los servicios prestados y cuales sus expectativas y demandas.
- ✓ Las respuestas se referían positivamente a los productos de inclusión financiera como ser el ahorro para niños y personas de escasos recursos con apertura de cuentas desde Bs 1., el acceso al crédito por montos pequeños, la adecuación arquitectónica para la atención a personas con capacidades diferentes, comprometiéndonos a la mejora continua en beneficio de nuestras partes interesadas.
- ✓ Una de las inquietudes era colaborar a los padres acompañados de menores de edad, para brindarles comodidad mientras efectúan sus operaciones, aperturando con juguetes el “rinconcito Infantil”.
- ✓ Maestros de unidades educativas, estudiantes y proveedores requieren mayor número de capacitación en educación financiera.
- ✓ Las iniciativas y requerimientos se han transmitido a los niveles Directivos y ejecutivos para que sean plasmados en próximos programas, como un reconocimiento a sus derechos.
- ✓ Para un desarrollo sostenible de la entidad, con beneficio mutuo y desarrollo armonioso se han tomado en cuenta la importancia de los intereses, demandas y expectativas de las partes interesadas.

e) Respeto a las leyes

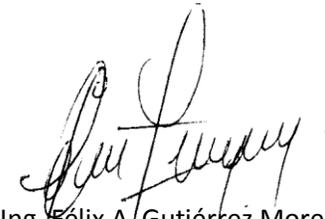
- ☞ La Cooperativa cumple con todos los requisitos legales y normativos exigibles como entidad de intermediación financiera
- ☞ Directores y empleados son actualizados permanentemente en nuevas normativas o modificación de alguna.
- ☞ Se efectúa seguimiento al cumplimiento de las normas, para evitar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

f) Respeto a los Derechos Humanos:

A través de talleres de capacitación, en la comunicación interna, en el Código de Gobierno Corporativo, se promueve y acata el respeto a la dignidad humana de los empleados mejorando la calidad de vida y el ejercicio de funciones en buen ambiente laboral, y a las partes interesadas brindando calidad y calidez en la atención.


Lic. Elida Vaca Rivero
RESPONSABLE R.S.E


Sra. Mary Aixa Muñoz Cuellar
GERENTE GENERAL


Ing. Félix A. Gutiérrez Moreno
PRESIDENTE COMITÉ R.S.E