

# COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA TRINIDAD LTDA

---

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



**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
GESTION 2016**

## Fotografías de Actividades Ejecutadas 2016



SLIM – UE H. Banzer – taller a madres de familia



UE. H Banzer Feria artesanal madres, docentes, estudiantes



Visitando el comercio, educación financiera



Consejeros y empleados – taller de capacitación



Adultos mayores – feria artesanal plaza Trinidad



Adultos mayores – feria artesanal plaza Trinidad



Parroquia San Francisco de Asis – arborizando



Personal de CACTRI disertando Educación Financiera y RSE



Personal de CACTRI disertando Educación Financiera y RSE



Personal de CACTRI disertando Educación Financiera y RSE

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

La Cooperativa en la gestión 2016 ha considerado en su planificación estratégica los aspectos social, económico y medioambiental de la Responsabilidad Social Empresarial, como fin principal de su crecimiento y desarrollo, incorporándolos en su misión, visión, valores institucionales y éticos, para su aplicación en todas las actividades y niveles de la Cooperativa, de su oficina matriz y agencias en el Beni, generando valor agregado y ventaja competitiva, para una mejora continua.

Para la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, se incluyó en la estructura organizacional, el Comité de Responsabilidad Social empresarial, su Reglamento, designa responsables del debido cumplimiento. La Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés, establece que la Cooperativa mantendrá buenas relaciones con los grupos de interés, con eficiencia, prontitud, trato equitativo, brindará información transparente sobre la entidad.

La sensibilización y compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, la conformación del Grupo de voluntariado, integrado por Consejeros y empleados, mediante talleres de capacitación, ha permitido la incorporación en la cultura laboral de la entidad, que unido al Programa de Educación Financiera, se ha profundizado la inclusión en los ámbitos: Financiero con Productos y servicios que permitan la inclusión de todos los sectores de la comunidad, atención preferente y personalizada a personas con capacidades diferentes, y el acercamiento con las autoridades y comunidad donde prestamos servicios financieros.

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

Misión, Visión y valores que sustentan la Responsabilidad Social Empresarial, que expresan nuestros objetivos sociales institucionales:

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

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

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

### Políticas de Responsabilidad Social Empresarial:

Las políticas son el marco y base para la formulación de los objetivos que integra la RSE, para su cumplimiento a través del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, de las disposiciones legales como ser Ley 393 de Servicios Financieros. Libro 10º, Título 1, Capítulo II, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y el Código de Gobierno Corporativo, para promover el comportamiento ético, respeto del medioambiente, buenas relaciones con las partes interesadas, mejora de la calidad de vida y el estímulo por los derechos humanos de las personas, se establecieron las siguientes:

1. Inculcar en la cooperativa el respeto a los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos.
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. Las decisiones de la Cooperativa, se enmarcan en los principios éticos y de transparencia establecidos en la misión, visión y valores institucionales
4. Mantener comunicación abierta, como parte de la cultura organizacional, en las relaciones con la competencia y las partes interesadas.
5. Sostener condiciones laborales 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,
6. Con los consumidores financieros, enfocar los servicios en función a la calidad, transparencia de información y educación financiera permanente.
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
9. CACTRI adquiere el compromiso de cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos

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,
11. Actuar con respeto a la diversidad étnica y pluricultural,
12. Actuar con respeto ante las personas con capacidades diferentes, personas adultas mayores, promoviendo la igualdad de derechos, vida libre de violencia y no discriminación a todas las personas principalmente a la mujer.
13. Sostener una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la cooperativa.

**Cumplimiento de objetivos:** Se complementan con las Políticas para interactuar con las partes interesadas, conocer sus demandas y expectativas, adecuados a los fines sociales, económicos y medioambientales.

☞ **Estratégico:**

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

☞ **Específicos:**

1. **Contribuir** al mejoramiento de las viviendas a través de los productos y servicios destinados a este fin.
2. **Contribuir** al incremento del capital de trabajo e inversión, la generación de ingresos, y la apertura al empleo independiente, tendiendo a la equidad de género, a través de los productos y servicios ofertados.
3. **Contribuir**, al desarrollo humano y gestión empresarial, con educación financiera y no financiera
4. **Promover** la inclusión, integración de la entidad con la comunidad, mediante actividades deportivas y sociales.
5. **Realizar** inversión social en la comunidad con tareas de apoyo en caso de desastres naturales y necesidades de asistencia.
6. **Minimizar** el impacto ambiental que puede ocasionar el funcionamiento de la cooperativa; sobre todo, en lo relacionado con el uso de equipos, materiales y tratamiento de residuos.
7. **Sensibilización**, capacitación, ejecución y seguimiento permanente a cumplimiento de planes y programas aprobados por la Cooperativa, profundizando la transparencia en la atención a las necesidades de los consumidores financieros y la comunidad.
8. **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.

Se ha construido 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, Código de Conducta, Código de Ética y su difusión en la Cooperativa, la normativa y el Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión, planificación estratégica, habiendo cumplido en su totalidad las actividades programadas.

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

Los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política del Estado y Carta Universal de los Derechos Humanos, se inculcan y transmiten a nuestros clientes internos y externos, amparados en “todos somos iguales ante la ley”, para que no exista discriminación ni abuso a sectores vulnerables. La equidad de género es fundamental, así como en la generación de empleo, mediante trato igualitario.

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

Con nuestras partes interesadas se interactúa con autoridades, con el Grupo de Voluntariado se ha ingresado a centros que reúne a personas adultas mayores, dotando materiales para darles terapia ocupacional, que le generen ingresos. Para la inclusión y respeto de las personas con capacidades diferentes, el personal brinda atención preferencial, además de prestar ayuda en el ingreso y al salir de nuestras instalaciones.

Con el marco legal para Personas con discapacidad, adultas mayores, Ley contra el racismo y toda forma de discriminación, y Ley integral para garantizar a la mujer una vida libre de violencia, enfocamos nuestro programa en esta diversidad de compromisos sociales; se unificó a las personas adultas mayores y mujeres emprendedoras en la generación de recursos económicos que permitan sustento y la creación de áreas verdes con el sembrado de plantas en el Centro San Francisco de Asís de la ciudad de Trinidad, trabajando de esta manera en lo social, económico y mediambiental.

La Cooperativa cumple su compromiso con la sociedad apoyando sus necesidades en actividades productivas contando al cierre de gestión con 247 créditos destinados a capital de inversión y de operaciones apoyando la actividad económica del deudor que le permita dar soporte y crecimiento económico y sostenimiento familiar, alcanzando a personas que no pueden acceder a créditos en el sistema bancario y cubriendo espacios geográficos y comunidades aledañas a nuestros puntos de atención financiera.

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



La Cooperativa ha implementado herramientas para gestionar la R.S.E que coadyuvan a la planificación estratégica en los aspectos social, económico y medioambiental, aprobándose el Plan Anual de Responsabilidad Social Empresarial, con objetivos, políticas, matriz de planificación, actividades y tareas de acuerdo a los lineamientos emitidos por ASFI, en base al diagnóstico de prácticas de RSE, identificando puntos débiles y fuertes, requisitos legales, las demandas y expectativas de las partes interesadas, destacándose aspectos económico, ambiental, social, planteando objetivos estratégicos y específicos que logren impacto.

#### ☞ **Actividades ejecutadas**

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial, coordinando con el programa de Educación Financiera, ejecutó su trabajo con la máxima diligencia, dando cumplimiento al plan establecido para la gestión 2016:

#### ☞ **Actividades cumplidas:**

1. **Presentación del programa de Responsabilidad Social Empresarial:** Mes de marzo a todo el personal.
2. **Desembolso de créditos para viviendas:** Se desembolsaron 17 créditos en la gestión destinados para la vivienda.
3. **Desembolso de créditos destinados a capital de inversión:** De acuerdo a las metas para la gestión, se cuenta con 247 créditos para este fin, coadyuvando de esta manera a los emprendimientos de nuestros asociados.
4. **Capacitación de productos y servicios, normas de regulación,** Ley integral para garantizar a la mujer una vida libre de violencia, Ley personas adultos mayores, contra la discriminación, atención a personas con discapacidad.

- ✚ Mes de mayo se capacitó a personas solicitantes de crédito
- ✚ 14 de junio, San Ignacio de Moxos, participación en feria de cuidado del medioambiente
- ✚ 23 de junio, taller en la Unidad Educativa Martha Hurtado Silva
- ✚ 23 y 29 de junio, taller en la Unidad Educativa Hugo Banzer Suarez, septiembre taller Ley integral para garantizar a la mujer una vida libre de violencia, Ley contra el Racismo, Ley del Adulto mayor, salud, hogar, y entrega de materiales para la feria artesanal
- ✚ 24 de junio y 1° de Agosto, Estudiantes de Incos Beni, Productos y servicios financieros, Rol de Asfi en la regulación del Sistema Financiero, y sensibilización sobre cuidados del medioambiente, y las leyes de protección a sectores vulnerables.
- ✚ 22 de julio Centro Parroquia San Francisco de Asís, Ley Adulto mayor, Ley contra el racismo y toda forma de discriminación, personas con discapacidad, entrega de materiales para trabajos manuales, para terapia ocupacional de los integrantes del grupo.
- ✚ Septiembre y octubre en Facebook se difundió temas de cuidado de medioambiente
- ✚ 29 de octubre en la plaza central se realizó la feria de los adultos mayores, 4 de Noviembre feria artesanal de madres de familia y estudiantes, Educación financiera de productos y servicios financieros, Ley integral para garantizar a la mujer una vida libre de violencia y en el cierre del año escolar se certificaron a los participantes.

#### **5 Grupo de voluntariado:** Conformado por Consejeros y empleados

Se entregó materiales para trabajos manuales al Centro de Adultos de la Parroquia San Francisco de Asís y a las madres y padres de familia de la Unidad Educativa Hugo Banzer Suarez de la zona Maná de la ciudad de Trinidad.

En actividades medioambientales, 17 de noviembre conjuntamente con estudiantes del centro educacional de la Parroquia San Francisco de Asís de la ciudad de Trinidad, se procedió a sembrar plantines de pino y otras de ornamentación en el área verde del centro donde trabajan los adultos mayores para su recreación.

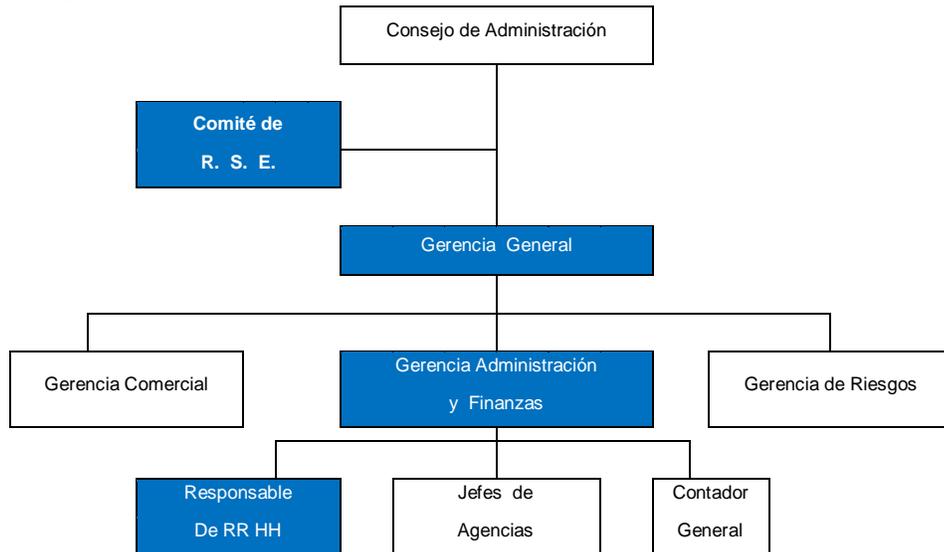
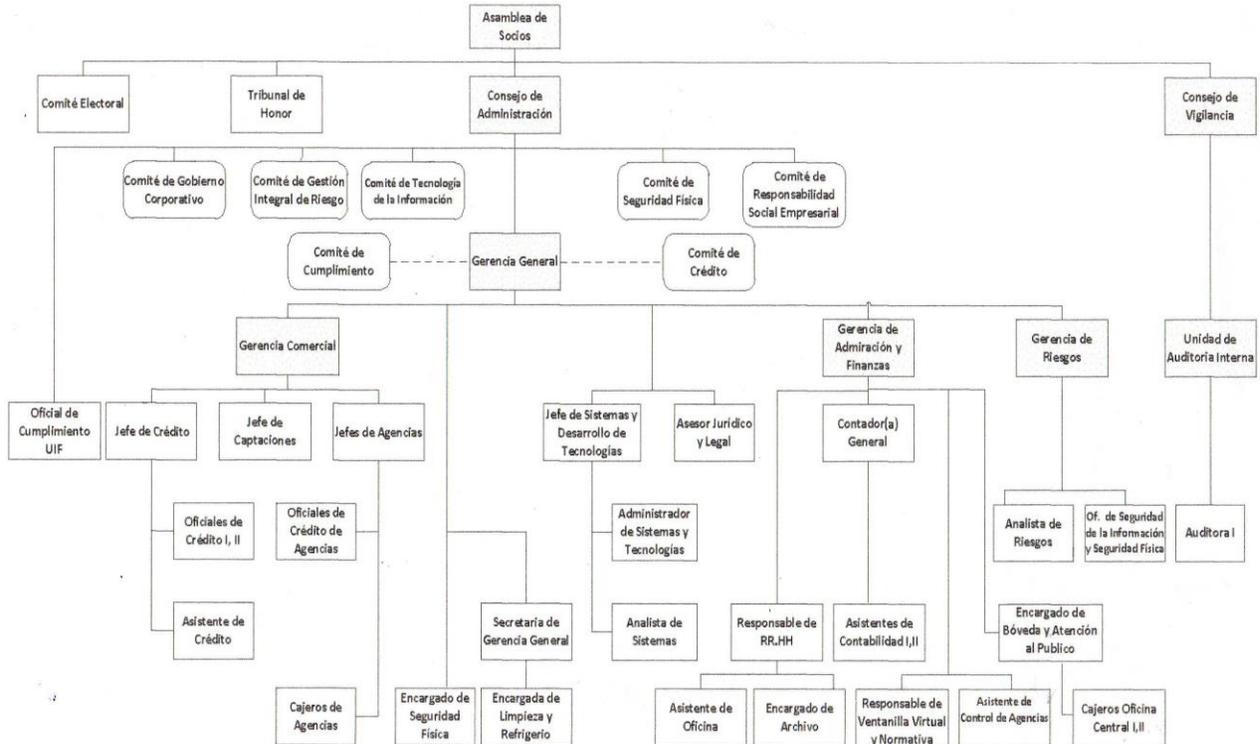
6. **Difusión permanente en Facebook y en publicidad:** Promoción y difusión permanente del lema “Reduce, Reuse, Recycle” mensajes y enseñanzas, educación Financiera y no financiera. No tala de árboles, uso razonable de agua.
7. **Promover en los empleados la difusión de información transparente:** En cada taller, en cada reunión se promueve la difusión de información transparente.

Del análisis al interior de la entidad, el nivel de desarrollo actual en cuanto a RSE en la Cooperativa, en los aspectos Económico, Ambiental, Prácticas Laborales, Derechos humanos y Sociedad, ha seguido en crecimiento, considerando que es necesario profundizar en actividades medioambientales, disminución de consumo de papel, formación de áreas verdes, éstas influyen en la ventaja competitiva, reputación, motivación, compromiso, relación con empresas, gobierno, medios de comunicación, proveedores, organizaciones, clientes y la comunidad y su relación entre estas partes interesadas, con el desarrollo sostenible, y dotan a la Cooperativa de información y herramientas necesarias para avanzar en la implementación de la Responsabilidad Social empresarial

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

El Consejo de Administración tiene la responsabilidad de la aprobación de políticas, reglamentos, manuales, proyectos, planes, presupuestos para los fines de la R.S.E., se ha incorporado en la estructura orgánica de la Cooperativa el Comité de R.S. E, para la ejecución de las actividades, en continuo relacionamiento con los empleados, socios, clientes, proveedores, que son responsables de velar por el estricto cumplimiento y medición de los impactos generados.

ESTRUCTURA ORGÁNICA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA TRINIDAD LTDA.  
Aprobada: 30/11/2016



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

La norma de Responsabilidad Social Empresarial se establece que una empresa calificadora especializada sea quien realice la calificación por cada gestión, contratándose para la gestión 2016 a la Cámara de Exportadores de Cochabamba - CADEXCO de la ciudad de Cochabamba que determine el desempeño de la Cooperativa en su interacción con las partes interesadas y debido cumplimiento.

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

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

- Contar con estándares de comportamiento específicos que comprendan valores corporativos, objetivos estratégicos, Código de Ética, Código de Conducta.
- Las Políticas y Procedimientos deben ser claros y Transparentes
- El Gobierno Corporativo de la Cooperativa debe promover mecanismos para la revelación de la información transparente con el propósito de incrementar la participación de los grupos de interés.
- Asegurar la transparencia y difusión de la información financiera, estructura de propiedad y de gestión.

### **Política de interacción con los grupos de interés:**

En el marco de la cooperación con los grupos de interés y la cooperativa, se establece:

1. Es obligación de la Cooperativa mantener buenas relaciones con los grupos de interés.
2. Se interactuará y cooperará con los grupos de interés, con eficiencia y prontitud.
3. Velar por que los grupos de interés reciban las informaciones previstas en normativa vigente, tanto interna como la de regulación y supervisión,
4. Con los consumidores financieros debe asegurarse un trato equitativo y un acceso transparente a la información pertinente, sobre la entidad y sus productos. suministrar a sus clientes, la información necesaria para que puedan tomar las mejores decisiones respecto de los productos que ofrecemos.
5. En la relación con los proveedores se debe dar estricto cumplimiento a la normativa sobre adquisición de bienes, para la selección, evaluación y mantenimiento de proveedores, con el fin de asegurar que las contrataciones obedezcan a las necesidades de la Cooperativa. Debiendo velar que los insumos,

productos o servicios contratados cuentan con los niveles de calidad y seguridad requeridos y se encuentran dentro de la mejores condiciones del mercado

6. En la relación con los socios el trato debe ser tal que asegure el trato equitativo y la transparencia en el acceso a la información que se autorice en el marco del Estatuto Orgánico y la Normativa vigente.
7. En relación a las autoridades de fiscalización, supervisión y otras autoridades relacionadas con las actividades de la Cooperativa, se debe mantener relaciones de cooperación en los requerimientos que efectúen, proporcionando la información o documentación establecida en el marco de la normativa vigente.

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

A los fines de alcanzar a mayor número de personas, en todas las actividades y tareas desarrolladas en la gestión, 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 seguro contra accidentes que pudieran sucederse dentro y fuera del horario de trabajo, provisión diaria de leche para todo el personal, para mitigar los efectos que producen los equipos electrónicos.
- ✓ 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.
- ✓ La Cooperativa presta servicios de intermediación financiera en lugares de nula bancarización.
- ✓ Se promueve los derechos de los adultos mayores, amplía cobertura a la mujer en las actividades de RSE que se ejecutan.

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:

- ✓ El consumo de papelería disminuyó un 18% respecto a 2015, mediante la optimización para la impresión de información, menor generación de residuos sólidos y químicos,
- ✓ Permanente comunicación al personal como al público que sobre uso razonable de consumo de energía eléctrica y agua, riesgos de escasez de agua para consumo de la población, mediante el lema cuidemos el medioambiente.
- ✓ Efectos en la salud por enfermedades que pueden resultar del cambio climático; que repercuten en el bienestar de las personas tanto físico como económico.

La página web [www.cactri.com.bo](http://www.cactri.com.bo) es un medio para la publicación de información institucional, productos y servicios, horarios de atención, educación financiera, Memoria Anual con información económica y financiera; la cuenta de [facebook.com/cactri.ltda](https://www.facebook.com/cactri.ltda) se utiliza para promover la Responsabilidad Social Empresarial, los Derechos Humanos, Educación Financiera, y toda información útil

a la sociedad en general, boletines en talleres, a través de estos medios se informa a la población en cada actividad a realizar, así como la publicación de información una vez remitida al órgano regulador.

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

## **b) Transparencia:**

A. La misión y visión manifestamos nuestra razón de ser, nuestras perspectivas en la prestación de productos y servicios, se transmite a empleados, comunidad local, en página web, Facebook de la entidad, en los talleres que se realizan.

**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.

B. Producto de las políticas de la entidad y que pudieran afectar a la sociedad, economía y medio ambiente se cumple con las siguientes prácticas de transparencia:

- i. Publicación de tasas y tarifarios de productos y servicios financieros en pizarra de todos los puntos de atención de la Cooperativa y en la página web.
- ii. Punto de Reclamo: Se atienden los reclamos en el tiempo previsto, con excepción de algunos que hayan sido presentados directamente a las oficinas de ASFI que una vez son conocidos se resuelven de manera oportuna.
- iii. Socios prestatarios y garantes conocen las condiciones de los créditos: Se cita a todos para la firma de documentos y se comunica las condiciones.

Se han formalizado los siguientes documentos para el cumplimiento de la transparencia:

- ☞ Código de Gobierno Corporativo
- ☞ Manual de Procedimientos de Políticas contenidas en el Código de Gobierno Corporativo
- ☞ Código de Conducta
- ☞ Código de Ética
- ☞ Políticas de Responsabilidad Social Empresarial
- ☞ Plan Estratégico de la entidad

C. Se desconocen probables impactos producto de las políticas aplicadas, en aspectos medioambientales; como resultado del análisis crítico al interior de la entidad, se ha promovido el uso razonable de energía eléctrica, centralización en

una impresora por área, que reduce el consumo de energía eléctrica; horario de utilización de equipos de aire acondicionado beneficia al medioambiente. 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, buscando la cobertura en lugares de poca y nula bancarización, así como la inclusión financiera.

**c) Comportamiento ético:**

En aplicación del código de ética, y Código de conducta, en virtud a los valores y principios que rigen las actuaciones y comportamiento ético de todos los integrantes de la Cooperativa que favorezca las relaciones al interior y exterior de la entidad, cuales son: integridad, lealtad, equidad, inclusión, responsabilidad, solidaridad, compromiso, innovación, honestidad, respeto, confidencialidad, discreción, trabajo en equipo, oportunidad, cumplimiento, calidad y orientación al cliente, velamos por:

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

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

- A. **Identificación de partes interesadas:** Desde nuestra visión para la mejora del bienestar económico y social, se identifica a nuestras partes interesadas a las que prestamos y recibimos servicios financieros y comerciales, con sus demandas, como ser de socios, empleados y sus familias, fomento del equilibrio de lo laboral – familiar – salud; clientes, consumidores y proveedores, agilidad en el procesamiento de la prestación de servicios, Autoridades, que el desarrollo de nuestras operaciones se enmarquen en normativa; Comunidad y medio ambiente, generación de empleo, involucramiento de la entidad con otros servicios, y que producto de esta interacción podrían verse afectados por las acciones de la Cooperativa.
- B. **Respetar los intereses de las partes interesadas:** Con las demandas y expectativas citadas en el inciso A) precedente, de las partes interesadas, se respetan y promueven sus demandas al interior y fuera de la entidad, buscando su aplicación justa y oportuna, porque constituyen la esencia de nuestra labor social empresarial.
- C. **Considerar sus inquietudes:** Citadas en el inciso A) precedente, se toman en cuenta sus inquietudes y se ponen en práctica o da lugar a la mejora en la prestación de servicios, así también mediante encuesta se recogen estas, midiendo la satisfacción del cliente, dando respuesta a sus necesidades, porque de acuerdo al Código de Gobierno Corporativo en la Política de interacción y cooperación con los grupos de interés, es obligación de la Cooperativa mantener buenas relaciones con los grupos de interés, interactuando y cooperando con eficiencia y prontitud y trato equitativo, brindando información transparente, para que puedan tomar acertadas decisiones con conocimiento pleno. Así también se cuenta con canales de comunicación, como ser la Asamblea General de socios, con la presentación de la memoria anual, con nuestros empleados, la reglamentación interna, página web y directa a la entidad para todas nuestras partes interesadas.
- D. **Reconocer sus intereses y derechos legales:** En todos los niveles de la entidad, al interior y exterior se reconocen y promueven los derechos de las partes interesadas, los que provienen de disposiciones legales que se aplican conforme son conocidos, radicando principalmente los Derechos humanos, cumplimiento de leyes que brindan el marco de protección a grupos vulnerables como niños, mujeres, adultos mayores, que no sufran discriminación, maltrato, violencia. En la parte legal de cumplimiento al interior de la entidad, el cumplimiento fiscal y regulatorio.
- E. **Relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada en equilibrio con el desarrollo sostenible y la naturaleza del vínculo de las partes interesadas:** Ambos aspectos son considerados de manera equilibrada, asegurando un desarrollo sostenible, de acuerdo a su naturaleza. Hay casos en que la entidad limita la atención de estas expectativas por considerarlas contrarias al bienestar de la comunidad, como ser la otorgación de créditos para bares, cantinas y otros que atenten a la moral y buenas costumbres. Para un desarrollo sostenible de la entidad, con beneficio mutuo y desarrollo armonioso se han tomado en cuenta la importancia de los intereses, demandas y expectativas de las partes interesadas; contando con un marco y

fundamento sólido para el cumplimiento de nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

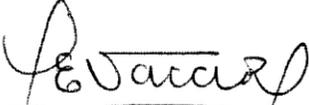
**e) Cumplimiento de las leyes y normas:**

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

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

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

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



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



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



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