



CALIFICACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL



ENTIDAD FINANCIERA:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad CACTRI Ltda.

ELABORADO POR:

Cámara de Exportadores de Cochabamba - CADEXCO

AÑO DE REFERENCIA:

2017

1. RESUMEN EJECUTIVO

La Cámara de Exportadores de Cochabamba - CADEXCO, es reconocida a nivel nacional como una de las primeras Instituciones en difundir, implementar y evaluar el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE, en empresas y entidades financieras a nivel departamental y nacional.

En 9 años de trabajo ininterrumpido, CADEXCO ha logrado contribuir con la formación académica y laboral de sus profesionales tanto en conocimientos como experiencia en el apasionante y escalonado mundo de la RSE. Fue para nosotros un verdadero placer haber acompañado a la Cooperativa Trinidad (CACTRI) en el proceso de calificación de desempeño en Responsabilidad Social, esta nueva gestión de manera consecutiva, dinámica que nos permite realizar un seguimiento minucioso y evolutivo respecto al comportamiento y desempeño de la Institución a lo largo del 2017.

La evolución de la Institución en su trabajo y accionar social, económico y ambiental, es un significativo referente del esfuerzo y sobre todo compromiso de los funcionarios y sus principales autoridades. Se evidencia una institución estable con políticas y documentación procedimental idóneo que permite un desempeño predeterminado, constante e ininterrumpido. En esta oportunidad, el trabajo de campo permitió, además, idéntica escenarios de acción para gestiones posteriores, logrando de esta manera trabajar, aspectos de planificación e implementación futura.

En tal sentido, el presente material nace con el propósito de visibilizar a partir de una trabajo autorizado y garantizado la calificación obtenida por la Cooperativa respecto al desempeño de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, trabajo ejecutado por CADEXCO, en los meses de mayo y junio de la gestión 2018, contando con la importante participación y colaboración del Comité de RSE de la Institución.

El Anexo II, es un documento complementario adjunto a este informe, fue elaborado en respuesta a las determinaciones expuestas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) haciendo referencia a los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades Financieras, expuestas en la Circular ASFI/365/2015 - “Modificaciones al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera”, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

Cooperativa de Ahorro y Abierta Trinidad CACTRI es una Institución autónoma que cuenta con licencia de funcionamiento ASFI/007/2000 otorgada en fecha 26 de abril de 2000 su oficina central está ubicada en la ciudad de Trinidad -Beni. Ésta es conformada en primera instancia y como máxima autoridad por un Directorio quienes fueron elegidos por la asamblea general de socios, como siguiente jerarquía se reconoce a la Gerencia General y posteriormente el nivel ejecutivo y operativo de la Institución financiera.

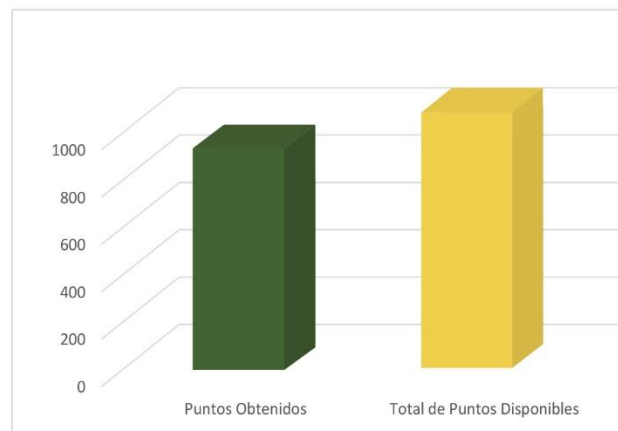
Al cierre de la gestión 2017, la cooperativa contaba con 5 agencias a nivel local y una oficina central al servicio de la comunidad.

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda.	Teléfono:	4652048
Dirección Oficina Central:	Calle Cochabamba esquina Manuel Limpias	Fax:	4620143
Página Web:	www.cactri.com.bo	Número de funcionarios:	47
Gerente General:	Mary Aixa Muñoz Cuellar	cactri@entelnet.bo	
Responsable de RSE:	Elida Vaca Rivero	cactri@entelnet.bo	
Consultora:	Verónica Gómez Vera	rse@cadexco.bo	

Ing. Víctor Hugo Villarroel Yáñez
Gerente General
CADEXCO

2. CALIFICACION ANUAL DE DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL - RSE

El desarrollo de actividades desempeñadas por CACTRI a lo largo de la gestión 2017, evidencia considerables mejoras y novedoso crecimiento a favor de sus principales grupos de interés a partir del desarrollo e implementación de programas sociales y ambientales y otorgar un servicio de alto impacto en calidad y calidez. Como resultado final tras el análisis de calificación implementado, se obtuvo la siguiente ponderación referente del año 2017.



Fuente: Plataforma de Indicadores Ethos de RSE 2018
Elaboración: CADEXCO

2.1. PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LA EVALUACIÓN.

Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial se caracterizan por ser un método internacionalmente conocidos, caracterizado por contar con una guía completa de referencia en acciones e implementaciones que visibilizan su propósito a partir de la implementación de una herramienta de evaluación de desempeño, la que es estratégicamente aplicada a la Entidad, a partir del desarrollo de entrevistas y grupos de trabajo por tanto y a partir de este proceso se realiza también el seguimiento correspondiente a la planificación de los procesos de responsabilidad social desempeñados a lo largo de la gestión evaluada, Son tres los escenarios específicos de control y evaluación; comportamientos económico, social y ambiental aspectos que a la vez son los pilares de la RSE, los resultados obtenidos en éste proceso evaluativo se exponen a continuación, a partir de una descripción detallada de cada uno, su incidencia, principales resultados y accionar desempeñado por la Institución.

Comportamiento Social: Durante la gestión 2017, CACTRI ha desarrollado un importante papel social a favor de la comunidad Trinitaria, a partir del Voluntariado Corporativo. De manera casi natural los adultos mayores se perfilan como su principal grupo de interés, por tanto, ellos han sido los principales beneficiados con varias de las actividades desempeñadas por los directivos y funcionarios de la Institución.

Se entregaron víveres al Comedor de ancianos de Pro Vida, Pacífica Mckenna de la ciudad de Trinidad, la actividad principal más allá de la entrega de donativos fue el compartir con este grupo vulnerable una jornada de actividades recreativas y de entretención, siendo éste el mejor escenario para también brindar información vital a los adultos mayores relacionada con sus derechos humanos y sociales y también aquellos relacionados con el servicio que ofrecen las entidades financieras. La actividad fue replicada en el Comedor de Ancianos de la Parroquia La Santa Cruz, donde el principal propósito fue hacer la entrega de una cantidad significativa de alimentos para todos los adultos mayores que acuden a este lugar y finalmente dentro la misma dinámica se benefició también al asilo de ancianos de la ciudad de Trinidad, en conmemoración al día del adulto mayor.

En coordinación con el SEDES la Cooperativa desarrollo capacitaciones en salud preventiva a cargo de profesionales especialistas en el tema, en la actividad participaron Consejeros, funcionarios y sus respectivas familias

Los desarrollos de capacitaciones a favor de los funcionarios de la Institución representaron también un importante accionar social implementado por la Cooperativa, a lo largo del año 2017se desarrollaron capacitaciones en temas diversos como ser: Ley Integral para garantizar una vida libre de violencia, Ley personas adulto mayores, contra la discriminación, atención a personas con discapacidad

Comportamiento Económico: De manera estratégica y básicamente preventiva CACTRI logró concretar un financiamiento por parte de Oikocredit, siendo esta una institución holandesa que opera en Bolivia implementando actividades de financiación del desarrollo, ofrece créditos para mejora de la productividad y generación de empleo. El crédito que se logró obtener la gestión 2017 fue de un millón de dólares, este financiamiento es para colocaciones de cartera, buscando así un efectivo crecimiento con mora controlada.

La Cartera de Crédito, registro un alcance del 81.30%, los certificados de aportación registran también un significativo alcance del 99.72% en relación a la meta, por tanto, CACTRI mantiene su solidez apoyada en un fuerte coeficiente de adecuación patrimonial que alcanzó un 18.47% logrando un cierre de gestión con resultados positivos.

Considerando la crisis económica que afecto al departamento de Beni, la estabilidad económica alcanzada por la Cooperativa es un importante referente del esfuerzo, compromiso y dedicación de sus directores y funcionarios, aspectos que permitieron alcanzar el desarrollo de diversas actividades enfocadas a la Responsabilidad Social.

Comportamiento Ambiental: Haciendo de la educación una herramienta de difusión y persuasión, CACTRI desarrollo diferentes actividades de educación financiera a favor de varios grupos meta sin discriminar ni edad ni género en las cuales también se abordó la temática ambiental. En cada taller se abordaron temáticas de importante impacto ambiental como ser el uso razonable de agua, el correcto modo de desechar la basura, los principales aspectos de contaminación, no tala de árboles, entre otros a este accionar se suma la promoción y difusión permanente del lema “*reduce, reúse, recycle*” presente en todo el material promocional de la Cooperativa y también en aquella información de alto alcance y formalismo como lo es la memora institucional, las redes sociales son fueron también un escenario de discusión masiva del lema y de la temática ambiental como tal.

De manera interna, el estricto control para el uso razonable de papel y el reciclaje del mismo para documentación interna es también un referente de acción ambiental que genera impacto y concientización en el publico interno. Con autorización del directorio se autorizó una significativa inversión económica para la adquisición de nuevos equipos en pro de un comportamiento amigable con el medio ambiente.

Cooperativa Trinidad en cumplimiento al reglamento de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, para Entidades de Intermediación Financiera - EIF, ha determinado implementar en el desarrollo de la gestión un plan específico y estratégico para dar curso al desarrollo de actividades en Responsabilidad Social Empresarial de manera transversal en el cotidiano de la Institución. Contando con el idóneo apoyo de políticas, normativas, procedimientos y un comité oficialmente instaurado ante su Directorio, quienes trabajan de manera dinámica e innovadora el desarrollo de diversas actividades en el marco de la RSE, basadas en las determinaciones y condiciones brindadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

El servicio de consultoría brindado por CADEXCO desarrolló la evaluación y el relevamiento de información en la oficina central de la Entidad Financiera, ubicada en el departamento del Beni - Trinidad, provincia cercado, calle Cochabamba, esquina Manuel Limpias N° 100. A través, de un proceso de autoevaluación desarrollado en trabajos de grupo, se evaluó a profundidad las actividades desarrolladas dentro los parámetros de RSE a lo largo de la gestión 2017; para tal cometido, se contó con la colaboración y participación de representantes del directorio, personal administrativo y operativo en general.

La Entidad Financiera puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior o exterior de sí misma, considerando que para cada caso la aplicación debe ser comprendida como completamente diferente. Una correcta gestión en RSE debe considerar que la Institución tiene la responsabilidad de conocer el entorno en el que ésta desempeña sus actividades, no sólo en términos geográficos, sino considerando también el conjunto de reglas y leyes que rigen el desarrollo de sus acciones y funciones Institucionales, logrando de esta manera empatía y un sentido de pertenencia en la comunidad, aspectos que brindan un significativo aporte a su competitividad y sostenibilidad.

Idóneamente, una Institución socialmente responsable, debe en un primer escenario trabajar de manera interna puesto que sus principales colaboradores son quienes hacen posible el desarrollo diario de su negocio. Una Entidad que no enfrenta problemas internos, donde además sus colaboradores se sienten identificados, contando con una trayectoria transparente en términos del cumplimiento de la ley, garantiza mayor éxito en el resultado de sus acciones y provee alta legitimidad de sus prácticas frente a la comunidad.

Para identificar plenamente el desarrollo de los aspectos previamente descritos, es necesario abordar el desarrollo de acciones y actividades a partir de 4 dimensiones específicas, pero enriquecedoramente compuestas por indicadores que traducen en resultados el desempeño de la Institución en cada tema.

- ✓ Dimensión “**Visión y Estrategia**”
- ✓ Dimensión “**Gobierno Corporativo y Gestión**”
- ✓ Dimensión “**Social**”
- ✓ Dimensión “**Ambiental**”

Los **Indicadores ETHOS-Para Negocios Sostenibles y Responsables**¹, se caracterizan por ser una herramienta que tiene el principal propósito de evaluar la gestión respecto a la Sustentabilidad y Responsabilidad Social en la entidad, coadyuvando a su vez con la determinación de estrategias, políticas y procesos, para una gestión socialmente responsable.

¿QUÉ ES UN NEGOCIO SUSTENTABLE Y RESPONSABLE?

Es la actividad económica orientada a la generación de valor económico-financiero, ético, social y ambiental, cuyos resultados son compartidos con los públicos afectados. Su producción y comercialización, está organizada de modo de reducir continuamente el consumo de bienes naturales y de servicios eco-sistémicos, a procurar la competitividad y continuidad de la propia actividad y a promover y mantener el desarrollo sustentable de la sociedad.

1^{ra} Dimensión



Visión y Estrategia

INDICADOR	PONDERACIÓN	ETAPA
ESTRATEGIAS PARA LA SOSTENIBILIDAD	"10"	PROTAGONISMO
PROPUESTA DE VALOR	"10"	PROTAGONISMO

CARACTERÍSTICAS DE LA DIMENSIÓN



VISIÓN Y ESTRATEGIA: Una Entidad Financiera debe visibilizar el desarrollo de sus funciones, diseños y actividades exponiendo éstos en su visión, misión y estrategia Institucional, aspectos que serán considerados como un referente que direcciona el desempeño genérico de la Entidad Financiera.

Objetivo del Subtema: Las Instituciones buscan atender de la manera más óptima las demandas y necesidades de sus clientes, lograr tal cometido significa razonar las nuevas necesidades de la sociedad y transformarlas en estrategia a favor de la entidad financiera bajo una ideología sustentables e inclusiva.

Objetivo de los Indicador: Lograr identificar los resultados de la incorporación tanto en las estrategias como en la planificación, de aspectos relacionados a la RSE/sostenibilidad.

DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS INDICADORES

Estrategias para la Sostenibilidad: Considerando el significativo aporte que caracteriza esta primera dimensión a la visión, misión y estrategia en la entidad, se determina como altamente significativa la presencia de éstos en los atributos de sostenibilidad, que estén presentes tanto en los productos como en los servicios que la entidad financiera ofrece a sus socios y clientes.

Principales resultados de la evaluación;

- CACTRI expone en su identidad Institucional (misión, visión y valores) aspectos sociales y ambientales de manera clara y fácilmente comprensible.

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, la tecnología moderna y por su contribución al desarrollo del país”.

Valores Institucionales:

Responsabilidad, solidaridad, compromiso, respeto, honestidad, trato igualitario.

Propuesta de valor: Debe ser considerado como un aporte que coadyuve con el saludable posicionamiento de la Entidad Financiera ante la población en general y también frente a la competencia. Es importante aclarar que los productos y servicios ofertados por la Institución no deben ser considerados como propuesta de valor, ya que la misma debe estar directamente vinculada con la otorgación de beneficios complementarios a favor del cliente, facilitando tanto sus tareas como obligaciones en su relación con la entidad Financiera.

Resultado de la evaluación;

- Las capacitaciones a favor del público externo consideran temáticas no solo vinculadas con el tema financiero sino también temáticas ambientales que permiten una toma de conciencia masiva. El desarrollo de estos cursos no tiene costo.
- En el sector de cajas se ah adaptado un área exclusiva para la distracción de niños en edad parvularia, este ambiente permite a los padres poder desarrollar sus transacciones con mayor tranquilidad mientras sus hijos se distraen.
- CACTRI implementa, en su sector de la sociedad, cambios favorables en la implantación de una economía más inclusiva y responsable.

Información Cuantitativas:

Para la ponderación de esta primera dimensión, fue necesario obtener información específica del área administrativa, los datos obtenidos son también auditado interna y externamente.

CUESTIONES CUANTITATIVAS		Unid.	2017
Q2.1	Ingresos (ventas directas más ingresos provenientes de inversiones financieras y venta de activos)	Bs.	10.590.652
Q2.2	Costos operacionales (pagos a proveedores, inversiones no estratégicas, regalías y gastos de gestión)	Bs.	2.226.300
Q2.4	Salarios y beneficios a los empleados (total de la nómina de pagos a empleados, actuales y compromisos a futuro devengados)	Bs.	4.249.866
Q2.6	Pagos al gobierno (impuestos brutos)	Bs.	345.243
Q2.9	Inversiones en la comunidad (contribuciones voluntarias e inversiones en fondos de la comunidad como un todo - incluye donaciones)	Bs.	8.000

2^{da} Dimensión

Gobierno y Gestión



INDICADOR	PONDERACIÓN	ETAPA
CÓDIGO DE CONDUCTA	"10"	PROTAGONISMO
GOVERNABILIDAD CORPORATIVA (EMPRESAS DE CAPITAL ABIERTO)	"10"	PROTAGONISMO
COMPROMISOS VOLUNTARIOS Y LA PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS DE RSE Y SOSTENIBILIDAD	"10"	PROTAGONISMO
PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS	"9.5"	EFICIENCIA
REPORTES DE SUSTENTABILIDAD Y REPORTES INTEGRADOS	"8.4"	EFICIENCIA
COMUNICACIÓN CON RESPONSABILIDAD SOCIAL	"10"	PROTAGONISMO
PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN	"10"	PROTAGONISMO
SISTEMAS DE GESTIÓN DE PROVEEDORES	"5"	COMPROMISO
GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL /SOSTENIBILIDAD	"10"	PROTAGONISMO

DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA DIMENSION



GOBIERNO Y GESTIÓN: Esta dimensión está directamente vinculada con aquellos aspectos que guían y determina la planificación estratégica y desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial/ sostenibilidad, ésta comprende también la implementación de políticas hasta su integración general con los procesos de gestión de la Entidad Financiera, precisa de documentación normativa que estipule su desarrollo y cumplimiento.

Objetivo del Subtema: Gobierno y gestión se caracterizan por representar a los principales pilares en el adecuado desarrollo gubernamental de una Institución, priorizando significativamente la atención prioritaria y comprometida con los principales grupos de interés.

Objetivo del Indicador: Identificar y comprender de la manera más completa posible la hermenéutica de trabajo que rige a la Institución, la manera en que ésta se encuentra organizada gubernativamente hablando, el modo en que se trabaja a favor de los grupos de interés y como se comunican con estos.

DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE LOS INDICADORES

Código de Conducta: El código de conducta reúne las normas que determinan el adecuado comportamiento de quienes forman parte de la Institución, este material debe ser adecuadamente aprobado por el directorio y posteriormente socializado a favor de todos los funcionarios quienes tienen la obligación de conocer a detalle su contenido comprometiéndose además con su implementación y cumplimiento.

Principales resultados de la evaluación;

- CACTRI, cuenta con un Código de Conducta oficialmente establecido y aprobado por su directorio, este material fue posteriormente difundido a todos los funcionarios.
- El documento es de aplicación obligatoria en toda la estructura de la Cooperativa en oficina Central y Agencias provinciales.
- En el código de conducta menciona de manera clara principios básicos generales de acción moralista y que demás inculca valores (buena fe, relacionamiento, equidad, continuidad, responsabilidad).
- Contemplan medidas disciplinarias de aporte regulatorio interno a favor de la Institución.
- Inmerso en el código de conducta considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, por tanto, cuenta con políticas que garanticen un adecuado ambiente laboral.

Gobernabilidad Corporativa: Es el sistema de toma de decisiones de la Entidad Financiera, que busca concretar el desarrollo de sus objetivos generales en coherencia con los principios de RSE determinados por sí misma. Un buen Gobierno Corporativo protege los intereses de la Institución y sus accionistas, monitorea el trabajo de las diferentes unidades, en beneficio del desarrollo exitoso de la gestión y el uso eficiente de sus recursos, éste no es un instrumento individual sino más bien un concepto que incluye el debate sobre las estructuras apropiadas de gestión y control de la Institución.

Principales resultados de la evaluación;

- CACTRI cuenta con una estructura de gobierno corporativo formalizada y adecuadamente estructurada, contemplando la protección de los intereses de la Institución.
- La entidad promueve oportunidad para que grupos procedentes de segmentos en desventaja en la sociedad ocupen cargos de jefatura en la organización.
- La Cooperativa reporta anualmente de manera publica sus estados financieros, tras el desarrollo de una auditoria externa, los estados de cuenta son publicados en prensa escrita, esta información está también expuesta en la página oficial de la Entidad.
- La entidad financiera posee una o más áreas responsables por el análisis de los resultados financieros que divulga.
- La Cooperativa adopta procedimientos formales de rendición de cuentas de sus resultados y sus documentos que expresan principios y valores que son difundidos entre el público interno y externo.

Información Cuantitativas:

Los datos identificados demuestran la conformación total de Consejo de Administración y el Consejo de Vigilancia, y la independencia respecto al desempeño de funciones de cada cual.

CUESTIONES CUANTITATIVAS		Unid.	2017
Q5.1	Número de Miembros del Consejo de Administración	Unidad	8
Q5.2	Número de Miembros del Consejo de Vigilancia	Unidad	5
Q5.3	Porcentaje de consejeros independientes en el Consejo de Administración	%	100
Q5.4	Porcentaje de consejeros independientes en el Consejo de Vigilancia	%	100

COMPROMISOS VOLUNTARIOS Y PARTICIPACION EN INICIATIVAS DE RSE

SOSTENIBILIDAD: Referido a aquellos compromisos voluntarios asumidos por la entidad con el objetivo de asegurar su participación en iniciativas de RSE /Sostenibilidad con un enfoque de consecuencia y fortalecimiento Institucional, logrando afectar positivamente su conducta ética.

Principales resultados de la evaluación;

- CACTRI cuenta con una política de RSE bien estructurada, aprobada y adecuadamente establecida, material formal que busca el modo de respaldar el compromiso socio ambiental determinado por la Institución.
- El voluntariado corporativo desempeñado por la Cooperativa es un importante referente de acción y trabajo social, donde adultos mayores son los directos bonificados.
- La Cooperativa incentiva desde el directorio y la gerencia la adopción de compromisos voluntarios.

PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS: Referida en primera instancia a la identificación de las partes interesadas de la Institución, una vez implementado este punto se procedió con la determinación de parámetros adecuados para establecer una relación dinámica de diálogo constructivo que contribuya a facilitar su participación en el proceso de mejora de la conducta de la entidad.

Principales resultados de la evaluación;

- La entidad, en el proceso de toma de decisión se orienta por los resultados del diálogo y la participación que ella misma incentivó a lo largo de la cadena de valor y procura disminuir riesgos e identificar oportunidades de innovación y desarrollo.
- Dentro del sector o en su área de actuación, la entidad es reconocida por sus prácticas de diálogo y compromiso con partes interesadas.
- La Institución identifica sus principales partes interesadas para planear mejor su comunicación o iniciar una forma de participación.

REPORTES DE SOSTENIBILIDAD Y REPORTES INTEGRADOS: Es este un escenario referencial de muestra y difusión de aquellos aspectos vinculados con la transparencia, rendición de cuentas, por medio de este documento la Entidad Financiera comunica su desempeño general a la sociedad, pero enfocado en tres aspectos fundamentales (social, económico y ambiental) de forma puntual y objetiva, abarcando un periodo específico.

Principales resultados de la evaluación;

- CACTRI elabora anualmente un informe de RSE y sostenibilidad en base a la calificación obtenida en la etapa de evaluación, en este documento refleja el total de actividades desempeñadas en la gestión precedente y es difundido en su página institucional.
- La Cooperativa expone también el resultado obtenido tras la inversión del porcentaje de utilidad determinado por sus máximas autoridades.

COMUNICACIÓN CON RESPONSABILIDAD: Se visibiliza la aplicación de la RSE a partir de las acciones de comunicación que la comunidad, todo lo que la Institución hace es un mensaje enviado a los grupos de interés. Desde las tarjetas de presentación que entregan los funcionarios, hasta el trato que se le da al cliente.

Principales resultados de la evaluación;

- CACTRI implementa una clara y transparente comunicación masiva, no habiendo ocurrencia de malos entendidos por ninguna de las partes interesadas, de esta manera se evidencia que la Institución cumple con la normativa específica y los códigos pertinentes al sector.
- El área responsable de promoción y difusión de la Cooperativa verifica que las piezas de comunicación respeten los criterios y directrices tanto sociales como ambientales.
- La política de comunicación sigue las directrices de RSE adoptadas por la entidad y orienta la elaboración por el área responsable de piezas de comunicación verificando su alineamiento con aquellas directrices.

PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN: La corrupción consiste en abuso de poder, es una forma inadecuada del ejercicio del poder, que busca intereses ilegítimos. Ese tipo de procedimiento merma la eficacia y la reputación de la organización, ya que consiste en un ataque a su integridad. La corrupción puede ser considerada también como una violación a los derechos humanos y la erosión y deterioro de los procesos políticos, despojándolos, así, de las condiciones necesarias para el cumplimiento de su función.

Principales resultados de la evaluación;

- CACTRI cuenta con políticas que expresan claramente su posicionamiento acerca de las prácticas anticorrupción y capacita a sus empleados en temáticas prioritarias como ser integridad y combate a la corrupción.
- La entidad financiera conoce las áreas internas más susceptibles de prácticas de corrupción y soborno y capacita regularmente a sus empleados sobre posibles dilemas éticos.
- La Cooperativa realiza auditorías periódicas en áreas críticas.

- La entidad establece procedimientos internos que son comunicados a los empleados e implanta controles que buscan evitar la ocurrencia de corrupción.
- La entidad ejerce influencia en sus proveedores, desarrollando prácticas de combate a la corrupción.

Cuestiones Cuantitativas:

Para las prácticas de Anticorrupción, se verifica el cumplimiento con indicadores del Global Reporting Initiative – GRI, más específicamente con indicadores:

		Unid.	2017
Q12.1	Número total de operaciones que fueron sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados a la corrupción	Unidad	0
Q12.2	Número total de miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Unidad	8
Q12.3	Porcentaje total de miembros del gobierno corporativo que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción, por región	%	92
Q12.4	Número total de empleados que recibieron información sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Unidad	42
Q12.9	Número total de miembros del gobierno corporativos que recibieron entrenamiento anticorrupción.	Unidad	0
Q12.10	Porcentaje de miembros del gobierno corporativo que recibieron entrenamiento anticorrupción.	%	0
Q12.11	Número total de empleados que recibieron entrenamiento anticorrupción, por cargo y agencia.	Unidad	42
Q12.12	Porcentaje de empleados que recibieron entrenamiento anticorrupción	%	100
Q12.13	Número de empleados sancionados por corrupción	Unidad	0
Q12.14	Número total de incidentes de corrupción confirmados	Unidad	0

SISTEMAS DE GESTION DE LOS PROVEEDORES: Referido a aquellas relaciones de proveedores que tiene la Institución, es decir, aquellos vínculos que coadyuvan con el desarrollo de las actividades y los servicios de la Entidad Financiera.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI tiene como prioridad al determinar contrataciones terciarizadas exigir el cumplimiento de la legislación nacional, de esta manera logra influenciar en su cadena de proveedores.
- La entidad financiera, incluye en su sistema de gestión temas de RSE/Sostenibilidad, que son supervisados por la alta administración, y puestos en consideración como futuras acciones de las acciones a desarrollarse en la entidad financiera.

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL / SOSTENIBILIDAD: En este indicador se analizará cómo la RSE ha logrado integrarse en el desarrollo de actividades de la Entidad Financiera, contemplando como escenario idóneo una participación transversal encaminada hacia la sostenibilidad.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI difunde en su declaración de servicio Institucional (visión, misión, valores) aspectos mínimos de compromiso y declaración con la RSE.
- Todas aquellas actividades vinculadas con la RSE desempeñadas por la Institución son una vez concluidas monitoreadas y evaluadas, aspectos desarrollados con el propósito de determinar o no su continuidad o posible modificación.
- La Cooperativa cuenta con un comité de RSE, instancia reguladora que coadyuva con el control, seguimiento, implementación y mejora de las actividades programadas para la gestión.
- La entidad incluye en su sistema de gestión temas de RSE/Sostenibilidad, que son acompañados por la alta administración.

3^{da} Dimensión

Social



INDICADOR	PONDERACIÓN	ETAPA
MONITOREO DE LOS IMPACTOS EN LOS DERECHOS HUMANOS.	"9"	EFICIENCIA
PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD.	"10"	PROTAGONISMO
RELACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS	"8.9"	EFICIENCIA
REMUNERACIONES Y BENEFICIOS	"9"	EFICIENCIA
COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL	"9.5"	EFICIENCIA
SALUD Y SEGURIDAD CON LOS EMPLEADOS	"8"	EFICIENCIA
RELACIONAMIENTO CON EL CONSUMIDOR	"10"	PROTAGONISMO
GESTIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA COMUNIDAD	"6"	COMPROMISO
COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	"9"	EFICIENCIA

DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA DIMENSION



SOCIAL: En los últimos años, se ha tomado conocimiento de que las Entidades Financieras además de los gobiernos, son responsables de la garantía y el respeto de los Derechos Humanos, aspecto no limitativo solo al cumplimiento legal, se aplica a todas las relaciones de la entidad. En este sentido, se torna fundamental que la entidad financiera establezca políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos y prevengan cualquier violación de los mismos.

Objetivo del Subtema: Es lograr superar los riesgos de violación de los Derechos Humanos, para lograr tal efecto se considera como primera medida contar con un compromiso interno significativo inmerso de manera transversal en el desarrollo de las actividades y operación desempeñadas por la entidad, a partir de allí también se recomienda adoptar acciones objetivas para prevenirlos y/o mitigar la violación de los derechos.

Objetivo del Indicador: Ese tipo de monitoreo requiere el conocimiento de los impactos que generan los negocios de la entidad y su relación con las normas de Derechos Humanos.

MONITOREO DE LOS IMPACTOS EN LOS DERECHOS HUMANOS: Accionar que busca ser empleado en una evaluación del impacto de una situación en los derechos humanos. El monitoreo de derechos humanos busca recolectar información sobre la situación de derechos humanos en un país o región a lo largo del tiempo, mediante métodos fácilmente disponibles, con el fin de realizar incidencia contra las violaciones de los derechos humanos.

Principales resultados de la evaluación:

- La Institución cuenta con canales informales de denuncia y trata de forma puntual los casos de falta de respeto a los derechos humanos, tanto internos como externos.
- CACNTRI respeta la legislación y las normas internacionales.
- La Institución tiene conocimiento de los riesgos y posibles impactos a los que sus socios y clientes se exponen considerando el giro de negocio que caracteriza a ésta.
- Gran parte de las políticas y normativa interna de CACTRI, contempla en su contenido y redacción los derechos humanos mismos que orientar al público interno y demás partes interesadas, además de orientar a la estrategia de la entidad financiera.
- Adopta procedimientos formales para atender y ofrecer soluciones para las quejas y denuncias.

PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD Y LA EQUIDAD: Este importante parámetro de análisis y referencia se vincula de manera directa con la promoción de la equidad y la diversidad en el desarrollo laboral de la Institución, sugiere la implementación de mecanismos eficaces y adecuados establecidos por la entidad con el propósito de evitar cualquier tipo de discriminación nutriendo las acciones de promoción y desarrollo profesional de los funcionarios.

Resultado de la evaluación:

- CACTRI sigue la legislación nacional que combate a la discriminación y se manifiesta contraria a comportamientos que no promueven la igualdad de oportunidades en el ambiente interno y en la relación con clientes, proveedores y comunidad del entorno.
- La entidad financiera, determina en sus códigos y valores el respeto a la diversidad y adopta políticas y procedimientos alineados a ese tema.
- La entidad cumple la legislación nacional antidiscriminación y promueve el desarrollo profesión de su público interno femenino.

Cuestiones Cuantitativas:

Para el Indicador de la Promoción de la Diversidad y la Igualdad al interior de la entidad financiera:

PROMOCION DE LA DIVERSIDAD Y LA IGUALDAD		Unid.	2017
Q23.3	Funcionarios en edad promedio hasta los 30 años	%	43
Q23.4	Funcionarios en edad promedio entre 30 -50 años	%	52
Q23.5	Funcionarios en edad promedio superior a los 50 años	%	5
Q23.7	Funcionarios con discapacidad	%	0
Q23.8	Número de funcionarios con hijos o dependientes con discapacidad	Und.	0

Proporción del salario base y remuneración entre mujeres y hombres, por categoría funcional, por unidades operacionales significativas:		Unid.	2017
Q23.16	Número total de casos de discriminación registrados en el período	Unidad	0
Q23.17	Número total de empleadas con licencia con maternidad	Unidad	0
Q23.18	Número total de empleadas que retornaron al trabajo después de finalizar la licencia por maternidad	Unidad	1
Q23.19	Número total de empleadas que retornaron de la licencia por maternidad que continúan con sus empleos a doce meses de su retorno	Unidad	1

RELACIÓN CON LOS FUNCIONARIOS: La generación de empleo e igualmente, el pago de salarios y otras remuneraciones relacionadas con su ejecución son contribuciones económicas y sociales muy importantes de toda organización. El trabajo significativo y productivo constituye el elemento esencial para el desarrollo humano. Su ausencia constituye la causa primordial de los problemas sociales. No sin razón que las prácticas laborales causan un gran impacto en lo que hace al respeto del estado de derecho y al sentido de justicia presente en una sociedad: las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la consolidación de la justicia, la estabilidad y la paz social. La importancia del empleo para el desarrollo humano está universalmente aceptada. Como empleadores, las organizaciones contribuyen con uno de los aciertos objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, a saber, la mejora de la calidad de vida mediante el empleo pleno, seguro y de trabajo digno.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI es considerada entre la competencia como uno de los mejores lugares para trabajar, siendo un referente en estabilidad y prestigio laboral.
- El personal de la Cooperativa cuenta con contratos formales de trabajo que están alineados al pleno cumplimiento de la legislación laboral.
- La Institución monitorea periódicamente el cumplimiento de los requisitos establecidos para la contratación de empleados tercerizados.
- Se da oportunidad a profesionales de la comunidad, con el propósito de incentivar a los jóvenes profesionales a acceder a un empleo digno.
- El porcentaje de rotación identificado está directamente relacionado con factores estrictamente personales, estos no son despidos determinados por la Gerencia.

Cuestiones Cuantitativas:

Para el Subtema de Relaciones Laborales se relaciona con el Indicador del Global Reporting Initiative - GRI; “G4-10”

Número total de empleados efectivos:		Unid.	2017
Q24.1	Mujeres	Unidad	15
Q24.2	Hombres	Unidad	31
Número total de tercerizados o temporarios de la entidad financiera:		Unid.	2017
Q24.3	Mujeres	Unidad	5
Q24.4	Hombres	Unidad	7
Número total de rotación de funcionarios		Unid.	2017
Q24.5	Mujeres	Unidad	0
Q24.6	Hombres	Unidad	3
Q24.7	Número total de reclamos sobre prácticas laborales presentadas, dirigidas y resueltas por medio de mecanismos formales de reclamo	Unidad	0

REMUNERACION Y BENEFICIOS: Obligaciones que deben ser implementadas por la Institución, contando en lo posible con una política de remuneración y beneficios que busque valorizar las competencias potenciales de sus funcionarios.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI es reconocida por las remuneraciones a sus empleados contemplando el salario mínimo legal establecido por el Estado como base adaptable, según la categoría y las funciones que cada área desempeña.
- CACTRI es considerada como referente de estabilidad económica y laboral, por tanto, llama la atención del talento profesional de la región.
- La Cooperativa ofrece beneficios sociales como salud y seguro de vida, etc., a sus funcionarios y los extiende a sus familiares.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO PROFESIONAL: Indicador que busca, como principal enfoque, que la entidad debe invertir en la capacitación y desarrollo profesional de los funcionarios, siendo este un beneficio indirecto de retorno.

Principales resultados de la evaluación

- CACTRI planifica anualmente un cronograma de capacitaciones de beneficio general a favor de todo su público interno, contribuyendo de este modo con su formación académica, además cubre el total de la inversión de las capacitaciones.
- La entidad financiera, evalúa el desempeño de los empleados de manera sistemática, por lo menos una vez al año, y los resultados son considerados para el plan estratégico de la siguiente gestión.
- La entidad estimula a su cadena de abastecimiento a participar e involucrarse en el desarrollo de programas de perfeccionamiento profesional.

Cuestiones Cuantitativas:

Para el Subtema de Compromiso con el Desarrollo Profesional se relaciona con el Indicador del Global Reporting Initiative - GRI; “G4-LA9; G4-LA10”

		Unid.	2017
Q27.1	Media de horas de entrenamiento por empleado	Horas	40
Q27.2	Media de horas de entrenamiento por empleadas (mujeres)	Horas	22
Q27.3	Media de horas de entrenamiento por empleados (hombres)	Horas	22

Media de horas de entrenamiento por empleados por categoría:		Unid.	2017
Q27.5	Directorio	Horas	15
Q27.7	Gerencia y Jefaturas	Horas	22
Q27.8	Funcionarios	Horas	22
Q27.10	Porcentaje de empleados que recibieron entrenamientos regulares en el período	%	95
Q27.11	Porcentaje de empleados que recibieron análisis de desarrollo de carrera en el periodo	%	50

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS: La preocupación por la salud, la seguridad y la calidad de vida es un tema presente y creciente en las entidades que buscan el bienestar de sus empleados y de sus familiares. La Institución es responsable por el establecimiento de patrones de excelencia de las condiciones de trabajo a los fines de garantizar la salud y seguridad de los funcionarios.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI cumple de manera responsable con sus obligaciones legales incluyendo a aquellas vinculadas con las determinaciones dictadas por el Ente regulador.
- La entidad desarrolla programas que tienen como objetivo la reducción de riesgos y mejoras en el ambiente de trabajo que benefician a empleados y prestadores de servicios.
- Cuenta con una persona idóneamente capacitada para el desarrollo de estas actividades.
- La Cooperativa realiza la cancelación de pólizas de contra accidentes a favor de todos sus funcionarios.
- CACTRI, tiene a disposición de los funcionarios un área adecuadamente adaptada y abastecida de insumos de alimentación para la hora del refrigerio o té, que es de acceso libre.

RELACIONAMIENTO CON EL CONSUMIDOR: El relacionamiento de las entidades con los consumidores financieros tienden a tornarse, cada vez más transparentes, esta puede iniciar con el proceso de comunicación liderado por la entidad en el contexto de la admisión de un empleado. Ese contacto va, poco a poco, adquiriendo niveles mayores de complejidad, cuando como, por ejemplo, se enfrenta con las implicaciones que devienen de los impactos causados por el consumo de productos o servicios, La entidad debe promover la calidad de la atención de los consumidores y clientes, antes, durante y después de la venta o prestación del servicio. Ella debe implementar también la mejora de la confiabilidad, eficiencia, seguridad de los productos y servicios.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI mantiene abierto un canal de relacionamiento para solucionar demandas; monitorea el plazo en que son respondidas ofrecidas; pone a disposición de los clientes/consumidores información sobre sus derechos y deberes; mantiene un servicio de atención dirigido a la solución de demandas relacionadas al producto o servicio.
- Mantiene activos los canales de comunicación como mecanismos para recibir y direccionar sugerencias, opiniones y para medir el grado de satisfacción del consumidor/ cliente.
- La Cooperativa cuenta con documentación formalmente establecida vinculada con el trato preferencial y calidad en atención a favor de los clientes de la Institución, cuenta también con una política formal de protección de la privacidad y/o un sistema de seguridad de la gestión de la información privada del consumidor.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN RESPONSABLE: La entidad debe adoptar una posición de lealtad ante sus consumidores y clientes, proporcionando informaciones verdaderas, objetivas y no tendenciosas sobre sus productos y servicios. Ella debe motivar, por medio de acciones de comunicación, el consumo consciente.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI pone a disposición del consumidor, información detallada sobre sus productos, servicios, y asegura la conformidad de su producto o servicio con las normas y la legislación correspondiente.
- La entidad actúa en consonancia con la legislación de defensa del consumidor financiero y evalúa las piezas de comunicación desde el punto de vista de la comprensión, para de este modo evitar ambigüedades que contribuyan a un error de interpretación.
- La entidad adopta prácticas y/o directrices de comunicación alineadas a sus valores y principios que contemplan todos los medios materiales de que dispone. Estos, a su vez, deben proveer de información confiable, consistente y verdadera, comparable y verificable, sobre factores ambientales y sociales relacionados a la sustentación, producción y entrega de productos y servicios.

GESTION DE LOS IMPACTOS DE LA COMUNIDAD: La participación de las organizaciones con las comunidades puede dar lugar a un vínculo positivo recíproco, condición que esta favorable tanto al desarrollo individual de sus miembros como de la comunidad como un todo. En el caso de darse esta última posibilidad, las asociaciones de la comunidad pueden participar en el proceso, lo que contribuiría a la mejora del bien público, y consecuentemente, al fortalecimiento de la sociedad civil.

Las consecuencias de la participación de la entidad en la comunidad van aún más allá, a la inducción de políticas públicas y al compromiso con metas de desarrollo de la sociedad en general.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI procura contemplar medidas reparadoras dando respuestas a los reclamos y manifestaciones de la comunidad en donde se encuentra inserta y/o realiza sus operaciones.
- La Cooperativa cuenta con una estructura apta para registrar reclamaciones y ofrecer respuestas e informaciones a líderes y vecinos locales sobre las previsiones tomadas.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD: Participación de la entidad en cuestiones relacionadas a la comunidad, de modo de apoyar la solución de problemas sociales.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI, prioriza la adquisición de bienes y servicios de proveedores locales para hacer sus compras.
- La Cooperativa mantiene un plan anual de inversiones sociales, aplicando criterios de selección y continuidad de proyectos de beneficio público.
- La entidad financiera, conoce el impacto generado en la comunidad de su entorno, resultantes de sus actividades y con el tiempo de servicio a la comunidad con sus diferentes servicios y productos.

Cuestiones Cuantitativas:

Indicadores GRI relacionados: G4-EC6; G4-SO1		Unid.	2017
Q35.1	Porcentaje de productos/servicios ofrecidos a la Inclusión Social	%	4
Q35.2	Porcentaje de altos mandos contratados de la comunidad.	%	100
Q35.3	Valor invertido en proyectos sociales.	Bs	8000

3^{da} Dimensión



Dimensión Ambiental

INDICADOR	PONDERACIÓN	ETAPA
USO SUSTENTABLE DE RECURSOS MATERIALES.	"6.2"	COMPROMISO
USO SUSTENTABLE DE RECURSOS AGUA.	"4.5"	COMPROMISO
USO SUSTENTABLE DE ENERGÍA.	"4.4"	COMPROMISO

DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA DIMENSION



MEDIO AMBIENTE: La sociedad enfrenta actualmente muchos desafíos ambientales, entre los cuales se incluyen el agotamiento de los recursos naturales, emisión de contaminantes, cambio climático, destrucción de hábitats, la extinción de especies y el colapso de los ecosistemas como un todo. Además de eso, otro problema importante que enfrenta la sociedad es el proceso de degradación, que deriva de la ocupación humana rural y urbana. A medida que la población mundial crece el consumo aumenta, esos cambios se están convirtiendo en verdaderas y crecientes amenazas a la seguridad humana, la salud y el bienestar de la sociedad. Enfrentar esos problemas que, como se sabe, se interrelacionan en niveles locales, regionales y globales, exige un abordaje comprensivo, sistemático y colectivo.

Objetivo del Subtema: El tema ambiental está en la agenda de los principales medios de comunicación. Cada vez más se explicita la necesidad de que las entidades monitoreen la utilización de los recursos naturales, con vistas a su reducción. Otra tarea que se impone a ellas es gerenciar y mitigar los impactos que producen.

USO SUSTENTABLE DE RECURSOS MATERIALES: La entidad debe patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de materiales, con vista a la reducción de los impactos ambientales negativos que ese uso provoca.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI, cuenta con una política de medio ambiente, donde norma cuestiones y aspectos ligados a su negocio e instruye a sus funcionarios en relación a los impactos ambientales negativos específicos de su actividad.
- La Cooperativa implementa prácticas de monitoreo y reducción del uso de materiales, promueve acciones con empleados para identificar oportunidades de reducción de impresiones y reutilización de materiales descartables.
- La Cooperativa desarrolla capacitaciones de concientización a favor de la comunidad en general, buscando el modo de fomentar una conciencia ambiental.

USO SUSTENTABLE DE RECURSOS AGUA: La entidad debe promover el desarrollo de programas de eficiencia en el uso del agua, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI adopta prácticas de reducción del consumo de agua, promueve acciones con empleados para identificar oportunidades de reducción del consumo de agua y realiza acciones puntuales en algunas unidades/áreas de la organización.
- A implementado un proceso de monitoreo continuo del consumo del agua.

USO SUSTENTABLE DE ENERGIA: La entidad debe patrocinar y desarrollar programas de eficiencia en el uso de la energía, con vistas a la reducción del impacto ambiental que ese uso provoca.

Principales resultados de la evaluación:

- CACTRI adopta la práctica de reducción del consumo de energía.
- La Cooperativa realiza campañas con los empleados para identificar oportunidades de reducción; e implementa acciones puntuales áreas de la organización con el objetivo de reconocer oportunidades de reducción del consumo de energía.

REFERENCIAS

Para Textos:

- Memoria Anual 2017 Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad CACTRI Ltda.
- Circular ASFI/170/2013 y 365/2015 Reglamento y Modificaciones de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera.
- Manual de Indicadores Ethos/ COBORSE de RSE
- Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Volumen III, Organización Internacional del Trabajo (OIT), España, Tercera Edición, 2001.
- Relato Oficial sobre Gobierno Corporativo en América Latina de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
- Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño
- INADI - Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo www.inadi.gov.ar
- Ley General del Trabajo, Bolivia, 1942
- Ley General de higiene y seguridad ocupacional y bienestar, Bolivia, Decreto n° 16998 de 2 de agosto de 1979.

Para páginas de Internet:

Indicadores Ethos/COBORSE de RSE	www.indicadoresrse.org
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	http://www.oecd.org
Pacto Global (Global Compact)	www.unglobalcompact.org
Declaración del Milenio de las Naciones Unidas (ODM)	http://www.undp.org/spanish
AA1000 (Accountability 1000)	www.accountability.org.uk
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	http://www.ilo.org/global/lang-- es/index.htm
Global Reporting Initiative (GRI)	http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm

Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño

http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf

Sistemas de gestión de salud y seguridad OHSAS 18001

www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/index.htm

Consumo consiente

<http://www.consumoconsciente.org.ar/>

Comercio Justo (Fair Trade)

<http://www.fairtrade.net>

Social Accountability 8000 (SA8000)

<http://www.sa-intl.org>

Gestión ambiental norma ISO 14000

www.iso.org

Forest Stewardship Council (FSC)

www.fsc.org/

Donde reciclo

www.dondereciclo.org.ar