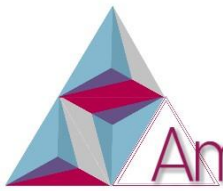


Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda.

Calificación



Ambito de Aplicación

Con una noble visión de grandeza, mujeres y hombres fundaron la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad CACTRI Ltda. Con el apoyo de la Iglesia Católica y socios, el 20 de julio de 1963 se dio inicio a la consolidación del anhelo de los fundadores, logrando crear un sentido de permanencia continúa y buen servicio financiero a través del tiempo. Son 56 años que CACTRI, viene ofertando variados servicios como la producción agrícola financiada por recursos de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito, así como el consumo, la venta de cemento, el crédito a sus asociados y la atención médica.

El año 2000 la Autoridad de Supervisión del sistema financiero – ASFI, con anterioridad denominada Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, otorgó la Licencia de Funcionamiento N°007/2000 bajo la denominación de Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad “CACTRI” LTDA, documento formal que permitió su ingreso al ámbito de regulación del sistema, bajo estricto cumplimiento a la Ley N° 393 del Sistema Financiero.

CACTRI, cuenta con la siguiente estructura organizacional: En primera instancia y como máxima autoridad figura la Asamblea General de Socios, como siguiente autoridad jerárquica se reconoce al Consejo de Administración, instancia conformado por miembros de la Asamblea de Socios elegidos por voto, el siguiente en la jerarquía como máxima autoridad es la Gerencia General y posteriormente el nivel ejecutivo o alta gerencia constituido por: Gerente Comercial, Gerente Adm. y Finanzas, Gerente de Riesgo.

Cooperativa CACTRI, al cierre de la gestión 2018 cuenta con 6 puntos de atención financiera en el departamento del Beni; 1 oficina central, 5 agencias.

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta CACTRI Ltda.	Teléfono:	46-20143
Dirección Oficina Central:	Calle Cochabamba Esq. Manuel Limpías Nro. 100	Fax:	46-52048
Puntos de atención financiera	- Oficina Central-Trinidad - Agencia San Ignacio - Agencia San Borja - Agencia Santa Ana - Agencia Rurrenabaque - Agencia Itenez-Magdalena		
Página Web:	http://www.cactri.com.bo	Número de funcionarios:	50
Gerente General:	Mary Aixa Muñoz Cuellar	cactri@entelnet.bo	
Responsable de RSE:	Elida Vaca Rivero de Rodríguez	cactri@entelnet.bo	
Equipo Evaluador:	Verónica Gómez Vera	rse@cadexco.bo	



Horizonte Institucional

Una entidad financiera debe visibilizar el desarrollo de sus funciones, designios y actividades concibiendo cada accionar bajo estricto cumplimiento de su misión y visión, referentes que deben ser contemplados como el por qué y el para que de la existencia de la institución. Su propósito debe contemplar no solo aspectos cuantitativos sino también aquellos factores complementarios que coadyuvan con el desarrollo del negocio, logrando un sentido de pertenencia en los clientes tanto externos, como internos.

Cooperativa Loyola, desarrolla su servicio cotidiano bajo el siguiente referente institucional:

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 económica 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, integridad de sus recursos humanos, tecnología moderna y por su contribución al desarrollo del país

Valores Institucionales

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Compromiso

Valores Éticos

- ✓ Integridad
- ✓ Lealtad
- ✓ Equidad
- ✓ Inclusión
- ✓ Discreción
- ✓ Respeto



Gobierno Corporativo y Grupo de Interes

Un buen gobierno corporativo protege los intereses de la entidad financiera 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. No es un instrumento de control individual, sino un órgano magno de supervisión, que busca promover a través de la imparcialidad, la transparencia y la rendición de cuentas, garantías en el tratamiento equitativo de todos los grupos de interés a partir del reconocimiento de sus derechos y velando sus intereses.

REFERENCIA CUANTITATIVA	Expresado en	2018
Número de Miembros del Consejo de Administración.	Unidad	5
Número de Miembros de Gobierno Corporativo internamente establecido.	Unidad	5
Porcentaje de consejeros independientes en el Directorio	%	100

CACTRI, rige su desarrollo laboral priorizando un comportamiento y compromiso ético de alto profesionalismo, bajo las directrices estables de un gobierno corporativo legalmente establecido. Contempla una estructura organizacional claramente definida, bajo designaciones precisa de responsabilidades y tareas puntuales.

La conformación de comités, permite a la Cooperativa desarrollar un trabajo de fiscalización y control, orientado a las actividades relacionadas con el cumplimiento idóneo de planes internos, preestablecidos que suman acciones para el cumplimiento del Plan Estratégico que rige a la entidad.





Grupos de Interes

El gobierno corporativo es el órgano central encargado de analizar y determinar acciones específicas para lograr estabilidad y solvencia institucional, haciendo de las normas una herramienta eficiente de trabajo y control, siendo que ésta se traduce en mayor confianza, garantía y seguridad para sus principales grupos de interés.

Los grupos de interés de una institución se perfilan como una de las principales fortalezas complementarias que impulsan el trabajo y desarrollo diario de ésta. La cual representa intereses específicos, por ejemplo, los medioambientales o sociales que a su vez afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de las actividades de la entidad.

Toda institución que desarrolle actividades en la RSE, necesita anticiparse a identificar cuáles son sus grupos de interés, comprender y responder a los temas y preocupaciones de mayor trascendencia, que a su vez afecten a los grupos ya identificados. Para luego localizar su ubicación en el entramado social y pueda concretarse una estrategia coherente con apoyo tácito o explícito, traduciéndose en retorno a favor de la misma entidad.

En el inciso e), Sub título III Inciso II Principios para implementar un buen gobierno del Código de Gob. Corporativo, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta TRINIDAD, basándose en aspectos sociales, comerciales y en respuesta a las determinaciones estructurales propias de la entidad, se han identificado los siguientes grupos de interés:



El Código de gobierno corporativo de CACTRI determina principios relacionados con el trato y atención a todos los grupos de interés identificados por la Cooperativa. Este documento formal coadyuva significativamente al vínculo y la cercanía que se pueda desarrollar con los grupos de interés, ya que el resultado de su cumplimiento y estricta implementación se traduce en el marco referencial de trabajo de la misma



La Estrategia de la Entidad y la RSE

Asumir el compromiso de la Responsabilidad Social Empresarial, es impulsar desde la institución a través de la planificación el desarrollo de una gestión socio ambiental con objetivos y metas no sólo factibles, sino también sustentables y que con el tiempo retornen de manera económica a la entidad (en el mejor de los escenarios). Una entidad financiera debe visibilizar el desarrollo de sus funciones, designios y actividades, expuestas en su estrategia institucional, como en la identidad corporativa (visión y misión), entrelazada a su cultura organizacional, aspectos considerados como un referente que direcciona el desempeño general de la misma.

Por tanto, la RSE debe ser concebida como una acción de compromiso social, que busca desarrollar una cultura institucional, incorporando la responsabilidad misma como base de impacto ante las decisiones y actividades que se desarrolla en el entorno social, bajo complementariedad y reciprocidad.



Compromiso Asumido por la Institución

Se refiere aquellos deberes voluntarios asumidos por la entidad, con el objetivo de asegurar su participación en iniciativas de la RSE, con un enfoque de crecimiento y fortalecimiento institucional, logrando afectar positivamente su conducta ética.

Este compromiso consiste en lograr la incorporación estratégica de negocios, para fundamentar un programa social que permita el mejor desempeño de la entidad, tomando como referencia las necesidades de algunos grupos de interés, como, por ejemplo; causas por la niñez, (nutrición, educación, derechos humanos, etc.); causas medio ambientales (agua, fauna, flora, etc.); causa de poblaciones vulnerables (pobreza, refugiados, etc.). Los datos a nivel mundial muestran que existen un sin fin de sectores que requieren de la labor social que las empresas, entidades e instituciones públicas y privadas, responsables socialmente, estén dispuestas a combatir; con estas acciones se les permite tener un impacto positivo en la sociedad, y por lo tanto éxito dentro de su ámbito.

CACTRI cuenta con un plan estratégico trienal (2017-2019), elaborado con el propósito de continuar su crecimiento sostenible, orientando cada acción a organizar adecuadamente sus recursos financieros, humanos, técnicos y materiales disponibles, con el fin de alcanzar eficientemente los objetivos ya planteados, en base cumplimiento de su visión y misión.

El plan estratégico institucional con el que cuenta CACTRI contempla la implementación y desarrollo del plan anual de la RSE, el cual contempla las bases de la elaboración, desarrollo y análisis de diversas acciones que tienen el propósito de encaminar la gestión de la RSE en la entidad.

La Cooperativa cuenta con una política de la RSE estructurada y aprobada que contempla no sólo aspectos relacionados con su modo de aplicación, sino también concibe lineamientos específicos de seguimiento, acciones que están a cargo de la Gerente financiera de la Cooperativa. Además, este material visibiliza el importante compromiso social que tiene la Cooperativa, que no se limita simplemente al manejo de recursos financieros, sino que incursiona decididamente en la gestión del desarrollo social y económico de Trinidad.

Estos documentos busca el modo de respaldar el compromiso socio ambiental, determinado por la entidad, evidenciándose el compromiso a asumir los lineamientos y directrices básicas para su aplicación y tratamiento en el entorno en que se desenvuelvan, pretendiendo alcanzar a través de su contenido una aplicación pragmática en la sociedad y sus grupos de interés, creando un marco referencial que contribuya a definir e impulsar comportamientos que permitan generar valor agregado en favor de su talento humano, socios, clientes, proveedores y sociedad en general.

COMPROMISO

La E.F. incluye aspectos sociales y ambientales en su identidad corporativa.

La E.F. contempla los intereses de sus grupos de interés en su identidad corporativa.

La E.F. cuenta con un comité de RSE.

El comité RSE cuenta con una política propia.

El comité RSE cuenta con actas firmadas de cada reunión ejecutada en la gestión evaluada.

La E.F. cuenta con una unidad, área o encargad@ de RSE, como función específica.



La Implementación y Cumplimiento de los Lineamientos Normados como Estrategias de la RSE



Rendición de Cuentas

RENDICIÓN DE CUENTAS

El Directorio de la E.F. expone sus estados financieros en la asamblea general de socios de manera clara.

El Directorio cuanta con la aprobación correspondiente de toda la asamblea respecto al informe de rendición brindado a esta.

La E.F. publica sus estados financieros en medios de prensa, mínimamente una vez al año.

Los diferentes comités de la E.F. brindan informes de rendición de cuentas en el cierre de cada gestión.

El comité de RSE presenta un informe de rendición de cuentas y descripción de actividades en cada cierre de gestión.

a la gestión precedente al acto, el directorio junto al plantel ejecutivo da a conocer las actividades y resultados obtenidos respecto al trabajo desarrollado en el periodo 2018. Una vez concluida la rendición, la asamblea en pleno tiene la posibilidad de realizar preguntas o emitir observaciones a la rendición efectuada, si no existieron observaciones se procede a aprobar el material expuesto y la información vertida.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), son todas aquellas herramientas y programas utilizados por distintas organizaciones para procesar, administrar y compartir la información, mediante diversos soportes tecnológicos, entre los que se pueden contemplar: telefonía móvil, televisores,

Actividad específica que concibe el proceso de conceder información clara y específica, permitiendo una detallada descripción del manejo económico que se desarrolla en una institución, en un periodo de análisis determinado.

Toda entidad financiera tiene el deber de rendir cuentas ante la sociedad, siendo esta la mejor respuesta ante los posibles impactos sociales, económicos y medio ambiente, esta rendición debe ser ejecutada con una periodicidad previamente establecida por la misma entidad, contemplando junto a ello, los medios de difusión, para así evidenciar un comportamiento de alta transparencia en beneficio de los principales grupos de interés.

Como cada año CACTRI, desarrollo el mes de marzo su Asamblea General de Socios, actividad desarrollada en presencia de gran parte de sus socios, desempeñada bajo una dinámica genérica y pre establecida, que concibe principalmente la rendición de cuentas, respecto

computadoras, reproductores, etc. Las TIC, cumplen un papel significativo en el colectivo social, la accesibilidad y prontitud con la que se democratiza la información, es uno de los principales motivos que han catapultado un sentido de pertenencia y dependencia en la sociedad, correo electrónico, búsqueda de información, banca por internet, descarga de música, redes sociales y un sin número de nuevas aplicaciones que día a día nacen y mueren en este “eco – sistema”, son un referente del importante impacto que éstas tiene en la sociedad.

CACTRI se ha adaptado adecuadamente a las necesidades y exigencias de sus stakeholders, quienes son cada vez más dinámicos e interactivos. En respuesta a estas demandas y necesidades la Cooperativa ha hecho de su página web (<http://www.cactri.com.bo>), una importante herramienta de comunicación y difusión, que no solo facilita la oferta de productos y servicios, sino también coadyuva con una dinámica forma de incurrir en la rendición de cuentas y acceso directo a redes sociales.



Lineamiento que nace como una respuesta ante las posibles consecuencias emergentes de actos directos o indirectos que llegan a vulnerar la correcta gestión de una institución. La divulgación de información puntual y precisa se perfila como una técnica que visibiliza gestiones internas específicas y que evitan actos de corrupción.

Un objetivo complementario a considerar es el de establecer y mantener una relación de confianza entre la Institución y sus grupos de interés, la primera debe tener la pre disponibilidad de explicar y hacer comprender o reconocer errores o malas praxis, primando ante todo la pre disponibilidad a mejorar cada aspecto, sanear cualquier posible observación y activando mecanismos de transparencia que coadyuven en el establecimiento y mantenimiento de una relación de confianza entre los *stakeholders* y la entidad financiera.

CACTRI, sí contempla el aporte y participación de los principales representantes de su público interno, al igual que los avances que va logrando al respecto.

La transparencia empieza en casa, por ello todo el talento humano de la Institución está siempre al tanto de las posibles consecuencias de cada acto o determinación tomada desde la directiva y las posibles secuelas que éstas pueden llegar a tener.

TRANSPARENCIA

La E.F. elabora su plan estratégico, contando con el aporte y participación de representantes de su público interno.

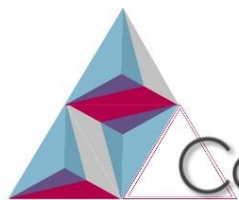
La E.F. establece relaciones de comercio transparente con sus principales proveedores.

La E.F. exige a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente.

La E.F. brinda al público en general información clara y fácilmente comprensible respecto a sus tasas de interés según cada producto financiero ofertado.

La E.F. brinda al público en general información pertinente relacionada con los cargos económicos adicionales vinculados con sus diferentes productos.

La entidad financiera tiene una responsable y adecuada relación comercial con sus servidores sub contratados, evidenciando un compromiso responsable desde el marco legal. El comercio informal no es parte de la entidad cuando se trata de cerrar acuerdos o contrato de servicios vinculados con su cadena de valor.



Comportamiento Ético

COMPORTAMIENTO ÉTICO

La E.F. cuenta con un código de ética.

Los funcionarios en su conjunto conocen a cabalidad el código de ética Institucional.

El código de ética describe acciones de respeto y valor para sus grupos de interés.

El código de ética busca la manera de minimizar el impacto que sus actividades pueden llegar a tener sobre las partes interesadas.

La E.F. cuenta con un código de conducta.

El código de conducta contempla con lo establecido en el Anexo 4 del Reglamento de Protección del consumidor de Servicios Financieros.

La E.F. adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de su público interno.

partes interesadas, aspecto que inicia en el reconocimiento y valoración de las mismas. CACNTRI, evidencia su compromiso al establecer una relación cercana con sus grupos de interés, quienes posibilitan la identificación de nuevos mercados y coadyuvar con la innovación de productos y servicios potenciales, contribuyendo a la confianza y credibilidad que enfatiza una relación sostenible entre ambas partes. El documento además prioriza significativamente el respeto y relacionamiento con sus grupos de interés, estableciendo claramente los principios, derechos, deberes y prohibiciones éticas que deben regir el desempeño de todo el personal de la entidad. De entre las acepciones que caracterizan a la ética financiera, la de mayor aplicación y práctica es la que se entiende como “el comportamiento profesional responsable”. En ese sentido, una institución financiera ética será aquella que haya conseguido que su gobierno corporativo y su talento humano ejecuten toda tarea y acción, en idóneo cumplimiento de

El comportamiento ético es la base de la acción moral del ser humano, es comportarse acorde a las costumbres impuestas por la propia sociedad en que se vive, ya que impone normativas en sus tradiciones, costumbres y su forma de actuar. Tener una conducta ética es un componente esencial en el colectivo ciudadano, que comprende ciertos ideales que deben ser continuamente trabajados, implicando así la preocupación por las personas, animales, medio ambiente, etc.

Es un componente esencial para la integridad de la sociedad, comprende la capacidad de actuar de acuerdo con ciertos valores morales, costumbres y prácticas profesionales acatadas a las reglas organizacionales. Las normas para una conducta ética varían de acuerdo con el contexto social y político de cada país.

El código de ética con el que cuenta la entidad financiera busca la manera de minimizar el impacto que las actividades institucionales pueden llegar a tener sobre las

una cultura corporativa con valores morales predeterminados, accionados desde la implementación como el mejor referente de predicar con el ejemplo.



Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

La ISO 26000, debe ser considerada como un documento estándar internacional de significativa referencia, respecto principalmente a los intereses de las partes interesadas. La cual busca orientar a organizaciones e instituciones en el desarrollo e implementación de una estructura de gestión socialmente responsable, a través de la conciencia y reconocimiento de las expectativas de interés e impactos en las operaciones que la organización genera. Con frecuencia, la primera categorización de partes interesadas es en primarios y secundarios, dependiendo de, si la evaluación afecta o puede inmediatamente al sistema de la institución.

El respeto a los intereses de las partes interesadas permite entender la relación que existe entre la institución y la sociedad, la institución y las partes interesadas, las partes interesadas y la sociedad y por último la institución y el desarrollo sostenible, a su vez facilita la integración de la responsabilidad social en la gestión de lo cotidiano para así establecer una base sólida que maximice la contribución de ésta al desarrollo sostenible.

Habiendo dado los primeros pasos en RSE, CACTRI, tuvo como diligencia inicial el identificar a sus grupos de interés, contando con la participación y colaboración de sus principales autoridades, tanto del directorio como del talento humano, para desarrollar las gestiones y ejercicios necesarios que permitieron lograr la identificación de los principales stakeholders, siendo éste el resultado obtenido:

RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La E.F. ha identificado a sus grupos de interés.

Se han considerado a todos los actores: principales, secundarios y externos.

La E.F. elabora su plan estratégico considerando las características de sus grupos de interés.

La E.F. fomenta el sentido de pertenencia en sus Grupos de interés.

La E.F. mantiene canales de comunicación formales o regulaciones a favor de sus grupos de interés.



La identificación y el enfoque de los grupos de interés han ido ganando relevancia en la agenda institucional, de quienes incurren en la implementación de la RSE, lo que deriva en el establecimiento de diversos modelos de gestión que incluyen la comunicación de estrategias, programas y acciones de sustentabilidad de las Entidad Financiera, como un esfuerzo de diálogo, transparencia y rendición de cuentas hacia sus stakeholders.



Cumplimiento de las Leyes y Normas

CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS

La E.F. cumple con la ley 393 del servicio financiero.

La E.F. cuenta con un libro de registro de socios o libro de registro de Certificados de Aportación, en el cual se procede con la inscripción de los certificados tras la emisión.

La E.F. difunde su estatuto y reglamentación vigente.

La E.F. contempla inmersa en su Política de RSE las siguientes leyes:

ley general N°223

ley general N°369

ley general N°045

ley general N°348

La E.F. cumple con la inclusión socio laboral de personas con discapacidad.

La E.F. cuenta con políticas y estrategias destinadas al trato preferencial a favor de personas con discapacidad.

claramente el cumplimiento de leyes y regulaciones nacionales vigentes aplicables a su realidad como entidad de servicio financiero.

El compromiso de acción y coacción de una Entidad Financiera que está incurriendo en una gestión socialmente responsable, según los lineamientos y normativas expuestas por el Ente regulador, deben contemplar mínimamente 4 leyes referenciales, las cuales idóneamente deben no sólo ser desarrolladas en accionares específicos, sino deberán también ser determinadas y mencionadas en la Política de RSE de la Institución.

El objetivo principal del lineamiento es impulsar a que la entidad financiera, cumpla de la manera óptima con toda ley y normativa aplicable a su objeto y convicción natural, bajo este entendido la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se perfila como el primer referente normativo al que se suman los principios específicos enmarcados en la Constitución Política del Estado, así como las Leyes, Normas y Decretos Supremos relacionados con la RSE. El compromiso de acción y coacción de una entidad financiera que está incurriendo en una gestión socialmente responsable, según los lineamientos y normativas expuestas por el ente regulador, deben contemplar mínimamente 4 leyes referenciales, las cuales idóneamente no sólo deben ser desarrolladas en accionares específicos, sino deberán también ser determinadas y mencionadas en la Política de RSE de la institución.

La Política de la RSE, con la que cuenta CACTRI, centraliza su desarrollo e implementación en el respeto y promoción de los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política del Estado y la Carta Universal de los Derechos Humanos, además especifica



RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

La E.F. fomenta el derecho a la vida, libertad y la seguridad de su personal.

La E.F. prohíbe claramente todo trato inhumano, degradante o discriminatorio.

La E.F. promueve y cumple estrictamente con el Art. 7º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos

La E.F. concibe a la familia como el elemento natural y fundamental de la sociedad que precisa de resguardo y protección.

La E.F. permite a su personal ejercer su derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.

La E.F. fomenta en sus funcionarios el derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.

La E.F. Permite la organización de sindicatos, fomentando a su vez la defensa de intereses comunes.

La E.F. vela la vigencia, promoción, difusión y el cumplimiento de los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado.

La E.F. garantiza a todos sus grupos de interés sin discriminación alguna el libre y eficaz ejercicio de los derechos establecidos por la Constitución Política del Estado.

sino también a toda la realidad de la institución, por tanto, esta última debe establecer políticas y mecanismos que favorezcan el respeto a los derechos humanos y prevengan cualquier violación a los mismos.

Los Derechos Humanos son aquellos que todas las personas tienen por el simple hecho de existir, estableciendo que éstos son universales y se aplican dentro un marco del respeto y protección de la libertad, el bienestar, la dignidad y las condiciones sociales, económicas y culturales. Los Derechos Humanos dominan progresivamente la relación de la persona con el poder en todos los confines de la tierra. Su reconocimiento y protección universal representa una revaloración ética y jurídica del ser humano como poblador del planeta más que como poblador de un estado, estos derechos corresponden a todas las personas, sin discriminación alguna.

En tal sentido, los derechos humanos son aplicables a todos los individuos sean estos de diferentes países y culturas. Sobre todo, allí donde vulnerados, en estos casos específicos, la organización debería hacer un esfuerzo adicional para velar por ellos, respetarlos y protegerlos.

En su enfoque social, la RSE contempla prioritariamente aspectos directamente relacionados con el respeto y estricto cumplimiento de los derechos humanos no limitando estos únicamente al cumplimiento legal,

El gobierno, el sector empresarial, las entidades financieras, etc., son responsables de garantizar y motivar el respeto de los Derechos Humanos, aspecto no limitativo sólo al cumplimiento legal. 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.

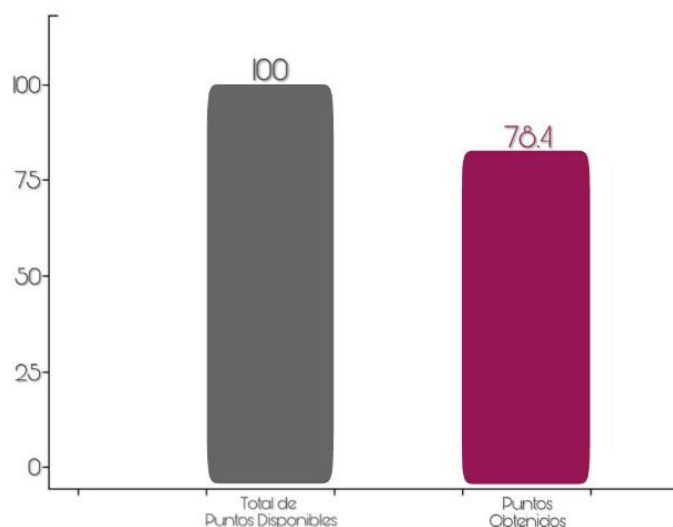
CACTRI, contempla aspectos primordiales y de alto impacto relacionado con el respeto a los Derechos Humanos, considerando la equidad como un factor principal de coacción a partir de la aceptación de la diversidad, prohibir el racismo y toda forma de discriminación, y un fuerte compromiso contra la violencia, aspectos que pueden ser encontrados en el reglamento interno y código de conducta de la institución.



Calificación y Recomendaciones

El desarrollo de actividades desempeñadas por CACTRI la gestión 2018, visibiliza un escenario mejora a favor de principales grupos de interesa de la Institución. La ponderación obtenida tras el trabajo de relevamiento de información y posterior evaluación, muestra significativa mejora, donde el compromiso e interés por innovar el desarrollo de las acciones socialmente responsables son el principal horizonte del Directorios y todo el plantel de servicio de la Cooperativa.

El desempeño general de la Cooperativa de ahorro y crédito abierta Trinidad "CACTRI", resuelve la siguiente ponderación:





Recomendaciones

LINEAMIENTO	INDICADOR	RECOMENDACIÓN
COMPORTAMIENTO ÉTICO	El código de ética fue difundido a todos los funcionarios.	CACTRI, cuenta con excelente documentación normativa interna, tanto sus políticas como sus reglamentos internos son de importante aporte a favor de la institución y la regularización de su talento humano, sin embargo para logra un verdadero alcense respecto a su propósito final, es decir la implementación, se recomienda la implementación de talleres cortos de difusión de cada documento de regularización interna, de esta manera y contando con una lista de asistencia firmada, la institución tendrá los respaldos necesarios que visibilicen que se realizaron las gestiones necesarias para difundir normativa interna y garantizar así un comportamiento ético adecuado por parte del talento humano de la Cooperativa.
	Los funcionarios en su conjunto conocen a detalle el código de ética Institucional.	
RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS	La E.F. mantiene canales de comunicación formales a favor de sus grupos de interés.	Se recomienda a la Cooperativa implementar acciones que contribuyan con la comunicación entre los socios o clientes y el talento humano de la institución. Se podrían habilitar registros de sugerencias en la misma oficina central o activar buzones de sugerencia.
CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS	La E.F. contempla inmersa en su Política de RSE las siguientes leyes: ley general N°223 ley general N°369 ley general N° 045 ley general N°045 ley general N°348	La Política de RSE con la que cuenta CACTRI, contempla como referencia los siguientes documentos: * Ley de Servicios Financieros N° 393 promulgado el 21 de agosto de 2013/Libro 10°: Función Social y RSE. * NB ISO 26000 GUIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. Si bien en acápite posteriores se recomiendan temáticas de acción vinculadas con las leyes base de acción en RSE, se recomienda que antes de la determinación de acciones se debe considerar la elaboración de políticas específicas para cada caso siendo estos: Ley general para personas con Discapacidad, Ley general de las personas adultas mayores, Ley contra racismo y toda forma de discriminación, Ley general para garantizar a la mujer una vida libre de violencia.
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS	La E.F. Permite la organización de sindicatos, fomentando a su vez la defensa de intereses comunes.	Además de ser un derecho, la libertad sindical y de asociación permite a los trabajadores y empleadores unirse para proteger mejor no sólo sus propios intereses económicos, sino también sus libertades civiles como el derecho a la vida, a la seguridad, a la integridad, y a la libertad personal y colectiva. Este principio, elemento integral de la democracia, es fundamental para hacer realidad todos los demás principios y derechos fundamentales en el trabajo.
	La E.F. fomenta a partir de la educación, el civismo, el dialogo intercultural y los valores ético morales que incorporaran la equidad de género, la no diferencia de roles, la no violencia y la vigencia plena de los derechos humanos.	La Promotora fomenta significativamente el desarrollo de capacitaciones en diversas temáticas de alta contribución al desarrollo profesional de su talento humano, de manera complementaria se sugiere desarrollar capacitaciones de fomento moral y ético contribuyendo de esta manera al desarrollo de un escenario que motive la equidad de género y el conocimiento de los derechos humanos.

La RSE, debe ser contemplada como un modelo de gestión voluntario y sostenible en el tiempo, que busca la generación de valores económicos, sociales y ambientales en su relación con en el mercado, toma en cuenta los intereses de los socios, directores, funcionarios, proveedores, clientes y comunidad en general, apoyando a la construcción del desarrollo sostenible del país.

CACTRI evidencia un significativo desarrollo de acciones en pro de una gestión, económica y social activa, se debe reconocer que las contribuciones sociales que realiza la institución son de alto aporte, pero es importante recordar que para que cada acción tenga una respuesta de retorno adecuada, la Cooperativa de duplicar esfuerzos para lograr desarrollar una verdadera gestión de RSE y no limitarse únicamente a donaciones o padrinazgos.



Referencias

Para Textos:

- 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.

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 consciente	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

ANEXO



ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD: Cooperativa De Ahorro Y Crédito "Trinidad" Ltda

PERIODO DE LA INFORMACION: GESTIÓN 2018

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	El órgano superior de gobierno corporativo de la Cooperativa Trinidad Ltda., está compuesto por el consejo de administración y consejo de vigilancia, quienes desarrollan acciones como un directorio oficialmente establecido. Por el importante rol y poder de decisión que éste grupo regulatorio y administrativo cumple, el órgano ejecutivo de la Institución, planifica también para ellos capacitaciones específicas que contribuyen con su formación y preparación académica y de liderazgo, estas capacitaciones también contemplan la temática de RSE.		
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	La relación salarial describe de la siguiente forma: Sueldo mayor Bs.- 133.548,48 Sueldo promedio Bs.- 55.859,16	%	41.83
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	El incremento salarial acordado para la gestión 2018 fue de 4%, este acuerdo beneficia a todos los funcionarios de la Entidad que figuran en la planilla de diciembre 2018.	%	3.03
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo CACTRI 2.417,23 Bs. Salario mínimo nacional 2,060.00 Bs.	%	85.22



1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	El total de los proveedores con los que trabaja la Cooperativa CACTRI son proveedores nacionales.	%	100	
4 1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios	Números Enteros	50	
			Edad máxima		66	
			Edad mínima		22	
			Nº Total Mujeres		33	
			Nº Total Varones		17	
			Departamento		La Paz	4
					Cochabamba	1
					Santa Cruz	3
					Beni	42
			Gerencia		Nº Mujeres	2
					Nº Varones	2
			Sub Gerencias, Jefaturas auditoria interna, Asesoría Legal.		Nº Mujeres	0
					Nº Varones	1
			Jefes de Agencia, Jefe de Sistemas, Jefe de captaciones		Nº Mujeres	1
					Nº Varones	7
			Encargado de RRHH, Encargado de activos fijos.		Nº Mujeres	2
					Nº Varones	2
			Responsable de Archivo, Responsable UIF, Tesorería, Contador General		Nº Mujeres	1
					Nº Varones	3
			Oficial de Seguridad Informática, Oficial de Captaciones, Oficial de recuperaciones, Oficial de Créditos, Oficial de cartera.		Nº Mujeres	2
Nº Varones	8					
Analistas, auxiliares, asistentes, recuperaciones	Nº Mujeres	5				
	Nº Varones	6				
Cajeros, Secretaria y mensajería	Nº Mujeres	4				
	Nº Varones	4				



2T	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	El total de funcionarios contratados fue de 9, siendo los parámetros de edad mínima 24 y máxima 51. Respecto a su procedencia se cuenta con 8 del departamento del Beni y 1 de La Paz.	TOTAL CONTRATACIONES	%	18	
			Nº Mujeres		6	
3T	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Los funcionarios que dejaron de trabajar en CACTRI, oscilaban entre los 29 años (como edad mínima) y 48 años (como edad máxima), 3 de estos provenientes del departamento del Beni, 1 de la Ciudad de La Paz.	TOTAL ROTACIÓN	%	8	
			Varones		6	
			Mujer		2	
1C	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	Directores	20 Hrs.	%	2.25	
			Gerencia		489.5 Hrs.	55.06
			Sub Gerencia		0 Hrs.	0
			Jefaturas		4 Hrs.	45.0
			Encargados		0 Hrs.	0
			Funcionarios		869.5 Hrs.	97.80
			Total horas Anual:		Números Enteros	889
2C	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Cooperativa CACTRI programó y desarrolló la gestión 2018 fomentó el desarrollo de las siguientes capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> Función Social De Los Servicios Financieros 	Nº	42 capacitaciones		



	Capacitación		<ul style="list-style-type: none"> • Programa De Responsabilidad Social Empresarial • Atención Al Cliente Con Calidad Y Calidez, No Discriminación, Responsabilidad Social Empresarial, Función Social, Cuidado De Medioambiente - Cartilla • Taller Gestión De Riesgo Operativo - Sensibilización, Tesorería, Errores, Impactos, Recurrencias, Dominio Del Ejercicio De Funciones • Riesgo operativo implementación y llenado de base de datos • Gestión de riesgo de LGI y ft. • Gestión de riesgo de LGI, pro de debida diligencia, cap. sobre PEPS y llenado de formularios pcc-01. • Gestión de seguridad de la información cambios normativos del cc/935/2016. • Gestión de riesgo de LGI y FT y/o delitos precedentes - Skype • Funcionamiento De Las Cooperativas En El Marco De La normativa vigente - con mi coope. • Recuperación de cartera y control eficiente de la mora on-line - julio • Estrategias de seguridad - gestión de procesos - activos de información, impacto al negocio - factores de riesgos de contingencias • Taller de punto de reclamo ii parte; atención a personas con discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con niños, atención con calidad y calidez; atención al consumidor financiero; RSE, educación financiera • Riesgo de liquidez • Lavado de dinero • Fundamentos de finanzas • Especialización en auditoria tributaria • Auditoría financiera y confiabilidad de EEFF • Presentación de planillas mensuales al ministerio de trabajo, 		
--	--------------	--	--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas disposiciones legales • Nueva forma de presentación de EEFF - 15 anexos tributarios • Nuevo modelo de informe sobre EEFF auditados • Modificaciones tributarias RND 101800000004 de 02/03/2018 • Papeles de auditoria y • Módulo de liquidación diferida MLD - banco central de Bolivia • Control de bóveda • Modificaciones Al Reglamento P/Envío Información Y Cálculo De Multas • Riesgo De Liquidez • Modificaciones 2018 RC - IVA Dependientes Y Agentes De Retención • RC IVA Agentes De Retención Y Retenciones • Diplomado En Gestión Tributaria • Taller Tributario - Perdonazo • Ciberseguridad Empresarial • Módulo De Liquidación Diferida MLD - BCB- Análisis Y Requerimientos • Gestión De Seguridad De La Información Y Seguridad Física • Idioma Nativo Mojeño Trinitario - Nivel Inicial • Como Plantear Y Fundamentar Una Impugnación Tributaria • Gestión De Seguridad De La Información Y Seguridad Física, Plan De Continuidad • Desafíos Ambientales Metropolitanos • Auditoria De Sistemas • Cobranza Efectiva • SIAT - Aplicativo Contribuyentes 		
--	--	---	--	--



3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	De manera semestral Cooperativa Trinidad desarrolla evaluaciones de desempeño profesional y laboral a todos los funcionarios sin discriminación considerando incluso a la Gerencia General.				Números enteros y/o porcentajes	100%
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Consejo de Administración:	Nº Varones	Números enteros y/o porcentajes %		1	
				Nº Mujeres			4	
				Menores de 30 años			0	
				Mayores de 30 años			5	
			Consejo de Vigilancia:	Nº Varones			0	
				Nº Mujeres			3	
				Menores de 30 años			0	
				Mayores de 30 años			3	
			Funcionarios:	Nº Varones			17	
				Nº Mujeres			33	
				Menores de 30 años			17	
				Mayores de 30 años			33	
2D		Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	La planta de funcionarios está conformada por:		Varón	Mujer	%	Comparativo
			Contador Público:	Varones 1	Mujeres 5	3.165		5.275



			Adm. de Empresas:	3	0	5.275	0		0		
			Ingenieros:	3	0	4.500	0		0		
			Abogado:	2	0	2.417,23	0		0		
			Economistas y Comunicador Social:	1	0	5.275	0		0		
			Egresados:	7	4	2.417,23	3.165		76.37		
			Técnicos:	6	2	3.165	2.500		126.6		
			Estudiantes:	4	5	3.059,50	2.417,23		126.57		
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Pago de pasaje para persona con enfermedad terminal de leucemia								503
			Ayuda a hijo de una socia que sufrió accidente grave quedando ciego								5.000
			Ayuda solidaria a niños de comunidades campesinas, a través de la Secretaria de Desarrollo Humano y Social - Gobernación del Beni - 200 juguetes para Navidad.								2.000
			Comedor de ancianos de Parroquia la Resurrección, ayuda arroz, azúcar, aceite, fideo, 52 ancianos.							Bs.	690
			Centro de Adultos Mayores, Iglesia San Francisco de Asís, refrigerio para la feria exposición de sus manualidades.								469
			Recolección de recortes de tela, ropa usada, entregado al Centro de Adultos mayores, Iglesia San Francisco de Asis - costo transporte de voluntarios para la entrega.								50
			Médicos voluntarios y Gerente General, Recolección y donación de medicamentos								50



			para el Hogar de Ancianos de Trinidad, costo transporte.		
			Convivencia Hogar de Ancianos de Trinidad - Refrigerio, 2 quintales de azúcar, 1 caja de aceite	1.260,81	
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE • Política de Código de Gobierno Corporativo • Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés 		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	Microcrédito DG	%	10.67
			Microcrédito no DG		7.27
			De Consumo DG		12.70
			De Consumo no DG		50.83
			De Vivienda		18.46
			De Vivienda sin garantía hipotecaria		8.08
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio.	<ul style="list-style-type: none"> • Reglamento para la atención del socio, cliente y usuario. • Manual de procedimiento de Ahorro Educar. • Reglamento interno de trato preferencial. • Reglamento interno a personas con discapacidad. 		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de ahorro. - con 1Bs se apertura la cuenta de ahorros, abriendo la puerta de inclusión, sin barrera de ninguna naturaleza. • Ahorro Infantil. - con 1Bs se apertura la cuenta de ahorros, permite la inclusión y la educación financiera de los menores de edad, bajo la supervisión de los padres, los niños pueden depositar junto con sus padres, no pueden realizar retiros. 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Créditos. - A la fecha se cuenta con cartera de vivienda de interés social, que fue colocada en 2014, a los fines de cumplir la prescripción constitucional del Vivir bien. • Crédito Hipotecario de vivienda. - cumple con el vivir bien. • Crédito para personas con discapacidad. - Para personas con diferentes capacidades. • Servicios. - Pago Renta Dignidad, Cobro facturación de Ende y Entel. • Remesas del Exterior. - remesas de bolivianos en el exterior para alimentación de sus familiares.
3E	<p>Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos</p>	<p>Cooperativa CACTRI como políticas institucionales se trabaja en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento de crédito de consumo independiente. • Reglamento de crédito de consumo dependiente. • Reglamento Microcrédito. • Reglamento de crédito de vivienda. • Reglamento Crédito agropecuario. • Políticas, Reglamento y Procedimientos para créditos problemáticos/castigo de créditos/previsiones para pérdidas en créditos. • Reglamento de clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pago (CPOP) para socios de CACTRI. • Documentos de Estudios actividades informales.
4E	<p>Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.</p>	<p>Cooperativa CACTRI, fomenta la educación financiera a partir de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a los Funcionarios y Directores sobre el Programa de Educación Financiera. • Capacitación a Socios Prestatarios en la Tramitación del Crédito. • Capacitación a Socios y Usuarios en la prestación de Servicios de Ahorros y Créditos. • Capacitación sobre los servicios financieros complementarios a socios, clientes, usuarios y Público en General. • Capacitación sobre los derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero. • Capacitación sobre los derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero. • Capacitación al público en general sobre las instancias de reclamos.



1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Cooperativa CACTRI desempeña como las principales actividades a favor de la fidelización del cliente las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Atención personalizada. – En casos de probables reclamos, la solución se da en el menor tiempo posible buscando la satisfacción del cliente. <input checked="" type="checkbox"/> Otro factor, principalmente en las agencias en provincias, es la tramitación y saneamiento de negocios, la formalización de los inmuebles, sin cobrar comisiones, sino como parte de la educación financiera y no financiera. <input checked="" type="checkbox"/> El Rincón infantil, permite a los padres realizar sus transacciones en ventanilla o trámites crediticios mientras sus niños juegan en este lugar. 		
2S		Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	CACTRI, periódicamente desarrolla Encuestas de Satisfacción de los servicios que brinda la Cooperativa a sus clientes, el resultado obtenido de estas herramientas sirven para direccionar y mejorar los procesos y servicios de la entidad financiera.		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Los reclamos registrados durante la gestión fueron en el área de atención a clientes /usuarios y de créditos, se dio respuesta y solución a cada caso de manera idónea. Como medida correctiva la Cooperativa aclara en cada caso los motivos por los que fue necesario incurrir en acciones preventivas o de advertencia.	100 %	2
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	Energía Eléctrica: Para el ahorro de energía se ha dispuesto horarios específicos el uso de aire acondicionados. Agua: Inversiones en plomería para las posibles fugas de agua.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	Renovación de equipos de impresión, por equipos sustentables de consumo de tinta y con incidencia directa en el consumo de energía eléctrica, por la colocación de foco y neones led, no hay una manera de reciclar dado que se acumulan y se entregan en las campañas de recojo por la empresa Emaut.		



		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Adquisición /renovación de nuevos equipos de electrónicos, equipos de computación, cambio de focos por led y actividades de plomería	Bs.-	23.230
3A		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	CACTRI, no cuenta con un crédito para estos fines.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	CACTRI, no se presentaron pagos por sanciones económicas, solo se tuvo el caso de Senasir.	Bs.-	0

