

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda.

Informe

2018



Introducción

La ciudad del Beni ha sido siempre una tierra de gente con empuje, visión y grandes ideas. Fue de esta manera que un grupo de mujeres y hombres de este pueblo fundaron el 20 de julio de 1963, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad CACTRI Ltda, con el apoyo de la Iglesia Católica.

Los primeros 134 socios fundadores iniciaron sus actividades financieras a través del ahorro familiar y año a año la cooperativa fue fortaleciéndose y ofertando nuevos servicios complementarios como por ejemplo el servicio de producción agrícola, entre 1978 y 1981.

La cooperativa arranco con un programa de producción agrícola que fue financiado con recursos de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y otros como la atención médica, el de consumo, venta de cemento y por supuesto el crédito a sus asociados.

El 20 de Julio de 2018, CACRI cumplido 55 años de servicio ininterrumpido y esto significa la consolidación del anhelo que tuvieron los fundadores, es decir; permanencia y brindar un buen servicio financiero, pese a las dificultades que se impongan en el camino.



¿Quiénes somos?

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

Nuestra experiencia



Más de 50 años, avalan nuestro trabajo, a través de un grupo de profesionales con amplia trayectoria, dedicación y pasión por nuestros socios y clientes. A lo largo de los años nuestra experiencia nos permite trabajar con transparencia, consolidando una gran estabilidad económica, aspectos que nutren y mantiene a nuestra cooperativa y la de nuestros socios.



CACTRI
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda.

Informe de RSE
2018



Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica de la entidad supervisada

La Responsabilidad Social Empresarial es la forma de gestión de la Entidad de Intermediación Financiera orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y ambientales construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la EIF (Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial – ASFI).

La implementación de Responsabilidad Social Empresarial en la cultura organizacional de la Cooperativa, es un proceso de mejora continua, orientada hacia una gestión socialmente responsable, incorporando aspectos económicos, sociales y medioambientales, que comienzan dentro de la entidad, desde nuestro talento humano como primer público objetivo, a través de los cuales realizamos el diálogo con la comunidad. La metodología utilizada, es la ISO 26000 que considera los aspectos de RSE, basándose en tres dimensiones de desarrollo sostenible: Económico, social y ambiental.

Este modelo de gestión, mantendrá permanente comunicación y capacitación en todos los niveles para asegurar su comprensión e importancia para la sostenibilidad en el tiempo, que permita contribuir activamente al desarrollo económico sostenible, trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en su conjunto para mejorar la calidad de vida.

En la prestación de servicios financieros, se viene cumpliendo con los lineamientos para la Responsabilidad Social empresarial establecidos por el órgano regulador; para la gestión 2018, el programa de RSE, se sustenta en valores aplicados en cada una de nuestras actividades, con la mira de crear valor, desarrollo sustentable para obtener resultados a largo plazo, profundizar la Responsabilidad Social Empresarial en la cultura de trabajo, permite contar con personal altamente capacitado generando habilidades para identificar y encontrar soluciones a las necesidades de nuestras partes interesadas, para conocer sus expectativas y evaluar nuestros productos y servicios financieros, que se brinden integrales de acuerdo a nuestros valores y principios empresariales.

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

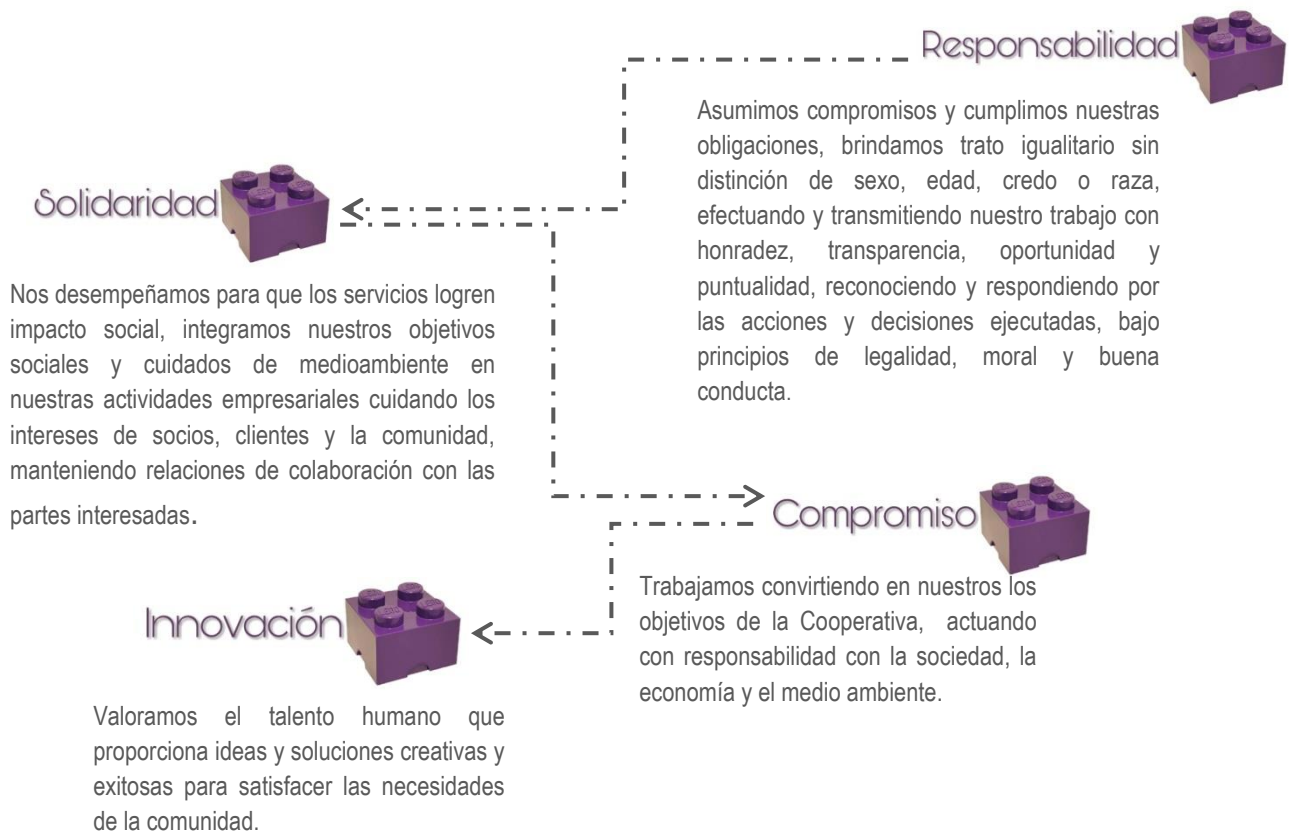
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Compromiso

Valores Éticos

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



Valores estratégicos que forman parte del gobierno corporativo





La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE de la entidad supervisada que incluye los resultados de las políticas relacionadas con los DD.HH., medio ambiente y partes interesadas

La Cooperativa presta sus servicios financieros en seis puntos de atención financiera, todos en el departamento Beni, que está situado en zonas geográficas de mediana y casi nula bancarización, en cada punto cubre las poblaciones y comunidades aledañas, principalmente para abarcar mayor cobertura para cumplir con los fines constitucionales de prestar servicios que conduzcan al mejoramiento de la calidad de vida para el vivir bien, con inclusión financiera, transmitiendo información clara y veraz, así de esta manera se cumple con el principio de transparencia institucional.

La inclusión de personas de todas las edades permite cumplir con el fin social apertura de los servicios financieros principalmente en el ahorro, que viene a formar un respaldo económico que da cierto margen de independencia, así como la generación de cultura de ahorrar ahora para asegurar un futuro mejor. En el aspecto medioambiental, se trabaja inculcando a través de la capacitación en la optimización de recursos, ahorro de energía, consumo razonable de agua, bajo tres pilares: reduce, reúse, recicle.

Para identificar y evaluar el comportamiento de RSE en la Cooperativa CACTRI Ltda., se recurrió a la utilización de una metodología que permita un análisis basado en parámetros tanto cualitativos como cuantitativos sobre aspectos sociales. En este sentido, la mayoría de las metodologías concentra su atención en los parámetros cualitativos fundamentalmente como elementos de aprendizaje sobre RSE y de reflexión sobre la situación actual de la entidad, mientras que los parámetros cuantitativos ayudan a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar planes de acción para corregirlas o mejorarlas.

de los RR.HH



Honestidad



Trabajamos en coherencia con la verdad demostrando sinceridad y lealtad en todas nuestras acciones; en el trato ético y profesional hacia socios clientes, empleados, directivos y la comunidad a la que enfocamos nuestros productos y servicios.

Respeto



Se estima y reconoce el valor a todos los socios, desarrollamos canales de comunicación para la ejecución de nuestras actividades, para un verdadero trabajo en equipo y un clima organizacional equilibrado.

Confidencialidad



Trabajamos convirtiendo en nuestros los objetivos de la Cooperativa, actuando con responsabilidad relaciones de colaboración con las partes interesadas.

Trabajo en equipo



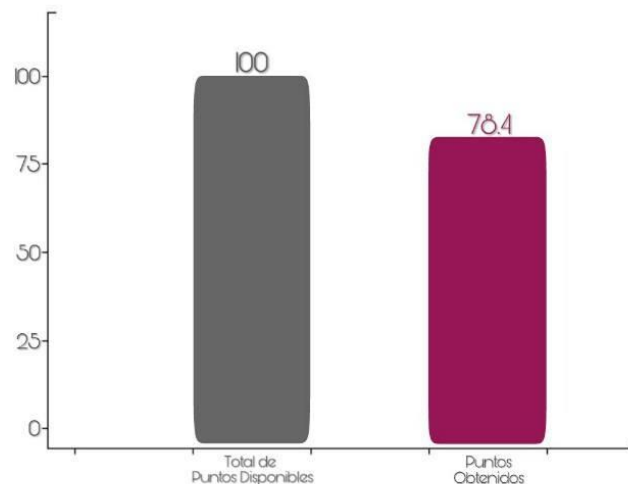
Los RRHH conformamos un equipo de trabajo de alto rendimiento, compromiso e innovación, para el desarrollo personal e institucional, con fidelidad a los principios de la Cooperativa, generando resultados en beneficio de todos.



Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE en la entidad supervisada

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:



La entidad ha implementado la RSE en la institución de manera creativa y transversal. Creado herramientas para la gestión de la RSE, que son de gran apoyo en la planificación de estrategias. Estas se encuentran divididas en el ámbito financiero, económico, social y medioambiental; éste último con el fin de impactar en la sociedad.

Taller de Educación Financiera



CACTRI Ltda., ha capacitado a estudiantes de INCOS BENI, a la Carrera de Contaduría y Técnico Bancario y personal de la cooperativa en el manejo de billetes, como reconocen los diferentes cortes de billetes, el trato a las personas con discapacidad visual, atención con calidad, Punto de Reclamo, ASFI, Rol Regulador, que son servicios financieros, características de los servicios financieros, inclusión social, fidelidad de clientes y retención de clientes.

Con el propósito de fortalecer a la educación financiera de socios y clientes y el desarrollo de una sociedad con conocimiento.

Promoción de los DD.HH.

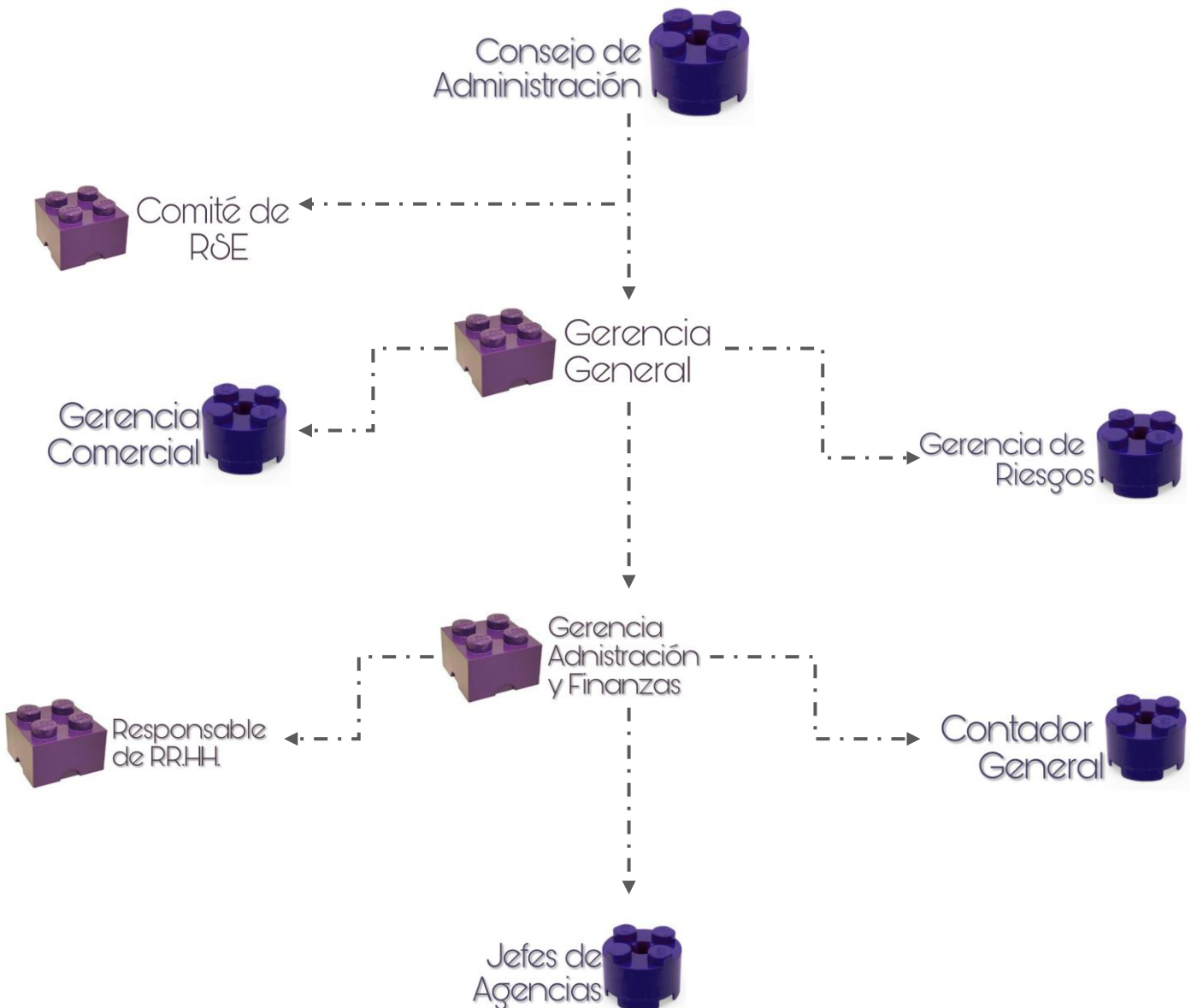


En el marco del fortalecimiento a los Derechos Humanos se ha promocionado a través de nuestros medios electrónicos, como el Facebook, el Día de los Derechos Humanos como muestra de apoyo y trabajo continuo que la cooperativa realiza en cada una de sus actividades.



Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura supervisada implementa la gestión de la RSE

Es importante definir una instancia con funciones operativas dentro la estructura institucional, que coadyuven con la sostenibilidad a largo plazo y el desarrollo de procesos que sean necesarios para las buenas prácticas en la RSE. En este sentido, se ha conformado el Comité de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda., que tiene como función la planificación, realización de registros y seguimientos de las actividades y la elaboración de informes en cumplimiento a las disposiciones legales.



Presidente	Vocal Titular del Consejo Administración
Vicepresidente	Gerente General
Secretario	Gerente Administración y Finanzas
Personal de apoyo	Responsable de Recursos Humanos, Gerente Comercial

La responsabilidad operativa para la gestión de la RSE, está a cargo de la Gerencia de Administración y Finanzas, con el apoyo del Gerente Comercial y la Responsable de Recursos Humanos, sus respectivas funciones se describen a continuación:

- a) Velar por el cumplimiento de las políticas y planes aprobados por el Consejo de Administración, con relación a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la cooperativa.
- b) Elaborar el plan anual de Responsabilidad Social Empresarial, para la revisión y aprobación en el Consejo de Administración, que se ajuste a la normativa establecida para la recopilación de normas del Servicios Financieros.
- c) Presentar informes mensuales del avance de las actividades.
- d) Transmitir tanto a la Gerencia como al Consejo de Administración sobre asuntos relacionados a la Responsabilidad Social en aspectos que considere relevantes para el cumplimiento de los objetivos y metas.
- e) Instruir, delegar, asignar tareas, etc., a los funcionarios e instancias involucradas en la gestión de la RSE, la ejecución de labores operativas para el diagnóstico, ejecución del plan, la calificación y la generación de reportes sobre RSE que permitan el monitoreo y control.
- f) Asignar las funciones operativas relacionadas con la gestión de la RSE al o la Responsable de Personal.
- g) Capacitar al personal responsable y demás funcionarios sobre los aspectos de la RSE.
- h) Elaborar el informe anual para el envío a ASFI.

Es así como el comité de RSE en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda., realiza sus funciones y desempeño laboral con el propósito de mejorar en el marco de una ética sólida a través de programas-actividades y compromisos ambientales.



Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con la relación a los lineamientos de la RSE

Con respecto al cumplimiento de los lineamientos mínimos de Responsabilidad Social Empresarial la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda., brinda:

❖ Rendición de cuentas ante la sociedad en general

Para difundir el trabajo que la entidad ha desarrollado para la rendición de cuentas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda., tiene su página web: www.cactri.com.bo que tiene el objetivo de publicar información de la institución (productos, servicios, horarios de atención, educación financiera, memoria anual).

Asimismo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda., tiene una cuenta en la red social [facebook.com/cactri.ltda.](https://www.facebook.com/cactri.ltda.), con el fin de promover la responsabilidad social empresarial, derechos humanos, educación financiera y toda información que pueda ser de utilidad para la sociedad. También se efectúan boletines en los talleres para informar a los clientes sobre las actividades a realizarse a futuro.

Para la presente gestión, la calificación del Plan de R.S.E., de acuerdo a normativa, se encuentra a cargo de la Cámara de Exportadores de Cochabamba, especializada en este tema.

❖ Transparencia

Bajo la cuestionante de; ¿Quiénes somos? ¿Dónde vamos? y ¿Con qué línea laboral vamos a encaminarnos? Definimos la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda.

Misión

Institución sólida y segura que presta servicios financieros de calidad a socios, clientes y la comunidad en condiciones justas, para satisfacer sus necesidades, mejorando su bienestar económico y social, inculcando la cultura de ahorro sistemático, crédito prudente y pago puntual.

Visión

Ser una entidad financiera reconocida por la calidad de sus productos y servicios financieros, su adecuada estructura organizacional, la integridad de sus recursos humanos, tecnología moderna y por su contribución al desarrollo del país.

Producto de las políticas de la entidad y que pudieran afectar a la sociedad, a la economía y el medio ambiente, cumpliendo con las siguientes prácticas de transparencia:

- ❖ Publicación de tasas de interés, tarifarios de productos y servicios financieros en la pizarra de todos los puntos de atención de la cooperativa y en la página web.
- ❖ Instalación de punto de reclamo, atendiendo todos los reclamos en un tiempo previsto, con excepción de algunos que hayan sido presentados directamente a las oficinas de ASFI, que una vez son conocidos se resuelven de manera oportuna.
- ❖ Socios prestatarios y garantes conocen las condiciones de los créditos: Se cita a todos para la firma de documentos y se comunica las condiciones.
- ❖ Documentos formales para garantizar transparencia:
 - Código de Gobierno Corporativo.
 - Manual de Procedimientos de Políticas contenidas en el Código de Gobierno Corporativo.
 - Código de Conducta.
 - Código de Ética.
 - Políticas de Responsabilidad Social Empresarial.
 - Plan Estratégico de la entidad.

Para atender las demandas y expectativas de nuestras partes interesadas, la presente gestión tiende a generar mecanismos de ayuda a nuestros socios, clientes, empleados, familias, y comunidad en general, así como en seguridad en la realización de sus operaciones en nuestras oficinas y al salir de ellas, y divulgar las políticas y prácticas de transparencia.

Haciendo un análisis auto crítico en el interior de la entidad se desconocen probables impactos como producto de las políticas de CACTRI en el sentido medioambiental. Ante la sociedad en la atención de sus demandas nos encaminamos a la mejora continua, buscando la cobertura en lugares de poca y nula bancarización, así como la inclusión financiera.

❖ **Comportamiento ético:**

En aplicación del código de ética, código de conducta y en virtud a los valores y principios que rigen las actuaciones de todos los integrantes de la cooperativa que favorezca las relaciones al interior y exterior de la entidad, la entidad vela por:

El cumplimiento de los valores institucionales de responsabilidad, solidaridad, compromiso, innovación, transparencia, oportunidad y confidencialidad, libre de discriminación y corrupción, con servicios que logren impacto social.

La información de los consumidores financieros se procesa y se entrega con oportunidad. Los reclamos son atendidos con diligencia y celeridad en disposición al servicio de consulta, vía electrónica, al correo cactri@entelnet.bo

Se capacita a nuestros clientes internos y externos para la prestación y recepción de servicios de calidad, la oportuna atención de sus reclamos se informa por los canales e instancias correspondientes.

El trato justo, la protección y el respeto de las personas de la tercera edad se respetan y se promueven, así como la incorporación de la mujer en los aspectos productivos que generen ingresos y auto sostenimiento de modo que, se promuevan sus derechos, para garantizar una vida libre de violencia, física, psicológica y económica.

La equidad y el trato justo a empleados, partes interesadas y entidades del sistema financiero, son fundamentales en la realización de nuestras actividades, en resguardo de sus derechos humanos fundamentales.

❖ **Respeto a los intereses de las partes interesadas:**

En la ejecución del programa de RSE

- a) **Identificación de partes interesadas:** Desde nuestra visión para la mejora del bienestar económico y social, se identifica a las partes interesadas a quienes prestamos y recibimos servicios financieros y comerciales. Las demandas de socios, empleados y sus familias, fomenta el equilibrio de lo laboral, con lo familiar y la salud; clientes, consumidores y proveedores, agilizan el procesamiento de la prestación de servicios. El desarrollo de nuestras operaciones se enmarque en la normativa; comunidad y medio ambiente, generación de empleo, involucramiento de la entidad con otros servicios, y producto de esta interacción podrían verse afectados por las acciones de la cooperativa.
- b) **Respetar sus intereses:** Con las demandas y expectativas citadas, se busca la aplicación justa y oportuna para promover al interior y exterior de la cooperativa.
- c) **Considerar sus inquietudes:** Citadas en el inciso A. (Identificación de las partes), se toma en cuenta sus inquietudes y se pone en práctica o se dan a lugar mejoras de las prestaciones de servicios, mediante encuesta recogidas que miden la satisfacción del cliente, dando respuesta a sus necesidades.
- d) **Reconocer sus intereses y derechos legales:** Se reconocen y promueven los derechos de las partes interesadas y de los que provienen de disposiciones legales, que se aplican conforme lo conocido, radicando principalmente en los Derechos Humanos. Propagados en todos los niveles de la entidad y en el marco de la protección a grupos vulnerables como niños, mujeres, adultos mayores, que no sufran discriminación, maltrato y violencia. En la parte legal de cumplimiento al interior de la entidad, el cumplimiento fiscal y regulatorio.
- e) **Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada en equilibrio con el desarrollo sostenible,** así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la entidad: La relación de las partes interesadas y el desarrollo sostenible son respetados de manera proporcionada de acuerdo a su naturaleza. Hay casos en que la entidad limita la atención de estas expectativas por considerarlas contrarias al bienestar de la comunidad,

como ser la otorgación de créditos para bares, cantinas y otros que atenten a la moral y buenas costumbres. Para un desarrollo sostenible de la entidad, con beneficio mutuo y desarrollo armonioso se han tomado en cuenta la importancia de los intereses, demandas y expectativas de las partes interesadas; contando con un marco y fundamento sólido para el cumplimiento de nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

❖ **Cumplimiento de las leyes y normas**

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

❖ **Respeto a los derechos humanos:**

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier condición. El Estado tiene la obligación de garantizar estos derechos, tomando las medidas necesarias con el fin de promover y proteger los derechos y libertades fundamentales de los grupos. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad Ltda., respeta y promueve en cumplimiento al deber constitucional de respeto, garantía y protección de los mismos, a través de talleres de capacitación, en la comunicación interna.

En el Código de Gobierno Corporativo, se promueve y acata el respeto a la dignidad humana de los empleados mejorando la calidad de vida y el ejercicio de funciones en buen ambiente laboral, y las partes interesadas brindando calidad y calidez en la prestación de nuestros servicios.