

## INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Cooperativa de Ahorro y Crédito  
Abierta “Trinidad” R.L.



2022

## INDICE

1. Resumen Ejecutivo.....	1
2. Ámbito de Aplicación.....	2
3. Metodología.....	3
4. Evaluación por dimensión.....	4
5. Calificación.....	14
6. Recomendaciones.....	15
Anexos	

## RESUMEN EJECUTIVO CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO EN RSE

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "TRINIDAD" R.L.

#### COMPROMISO SOCIAL

CACTRI R.L. tiene una fuerte orientación social, ha planteado en su Misión y Visión aspectos sociales y de RSE alineados a su actividad.

Sus productos y servicios financieros se ajustan a las necesidades de su mercado meta.

La Cooperativa cuenta con normativas para un buen Gobierno Corporativo y la forma de relacionamiento con sus grupos de interés. Ha establecido claramente los canales y mecanismos de comunicación con cada grupo de interés. Cuenta con Políticas para la Gestión de la RSE en la que considera los aspectos sociales, económicos y ambientales. Su trabajo se desarrolla en el marco de la legalidad y transparencia.

Ha utilizado adecuadamente mecanismos para recabar información sobre sus grupos de interés en cuanto a clima laboral y satisfacción del cliente. Cuenta con canales formales de reclamo e instancias para el manejo de conflictos. La Entidad ha capacitado a su personal para un mejor desempeño en sus funciones y también en temas de interés social y de coyuntura.

Existen aspectos que la Entidad puede mejorar y en consecuencia lograr un mejor desempeño en la dimensión social.

#### COMPROMISO ECONÓMICO

La Entidad, ha plasmado formalmente su compromiso de trabajar de manera responsable en el aspecto económico, continuar su crecimiento sostenible, generando desarrollo y bienestar económico en la población a través de productos y servicios financieros que deben lograr un impacto económico y social en la región

CACTRI R.L. cumple con la rendición de cuentas. Sus estados financieros son publicados para sus grupos de interés y los resultados alcanzados son presentados y difundidos a sus socios. Su página web contiene sus estados financieros, memorias institucionales e información sobre sus productos y servicios.

#### COMPROMISO AMBIENTAL

La Entidad ha dispuesto lineamientos estratégicos orientados al cuidado del medio ambiente, cuenta con políticas de protección medioambiental.

En la gestión evaluada ha dado continuidad a una serie de actividades a nivel interno entre ellas, concientización en sus funcionarios para un uso eficiente de recursos como energía, agua y papel. Trabaja con la comunidad de manera activa promoviendo el cuidado del medio ambiente. CACTRI R.L. aún no cuenta con un producto financiero que impulsa la protección medioambiental. La Entidad aún puede mejorar su calificación en este aspecto.

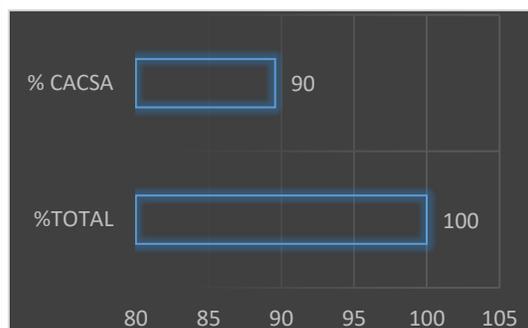
**Periodo: Gestión 2022**

**CALIFICACIÓN TOTAL: 90%**



**Factible de mejora**

A nivel global, CACTRI R.L. alcanzó una calificación de desempeño en responsabilidad social empresarial de 90%, que corresponde a la escala B, mostrando **muy buen desempeño**, y un fuerte compromiso social, económico y ambiental.



Fuente: Plataforma de Calificación CADEXCO.

CADEXCO aplica una herramienta propia que evidencia a partir de la ponderación obtenida, el accionar socialmente responsable implementado en la Institución en los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, social y ambiental.

## 1. Ámbito de Aplicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad R.L., es una entidad de intermediación financiera, constituida el 20 de julio d 1963, legalmente reconocida mediante Resolución y/o Personería Jurídica N° 00311 del Consejo Nacional de Cooperativas en fecha 16 de mayo de 1964 como una Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada. El 26 de abril de 2000 la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero –ASFI-ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, otorga la Licencia de Funcionamiento No. 007/2000 bajo la denominación de COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA TRINIDAD “CACTRI” LTDA-categoría 2, con domicilio legal en la ciudad de Trinidad, Capital del Departamento del Beni, autorizada para realizar operaciones de intermediación financiera, y prestar servicios financieros en todo el territorio nacional tanto a socios como clientes, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros. De acuerdo a la Ley General de Cooperativas N° 356 se procedió a la adecuación de la Razón Social de Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad RL. Según Resolución Administrativa H-2° FASE N° 041/2019 de la AFCCOP de fecha 20 de marzo de 2019, y el 20 de Julio de 2020, según Resolución de ASFI/ 334 /2020, La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, dispone la adecuación de la Licencia de Funcionamiento de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA “TRINIDAD R.L.” “CACTRI R.L.”.

Con domicilio en la ciudad de Trinidad, Departamento Beni, cuenta con una oficina central ubicada en Trinidad (área urbana) y cinco agencias ubicadas en San Ignacio, San Borja, Santa Ana, Rurrenabaque e Itenez (áreas rurales). La estructura organizacional de la Cooperativa tiene como máxima autoridad a la Asamblea General de Socios, la siguiente jerarquía está ocupada por los Consejos de Administración y Vigilancia, cuyas autoridades son miembros de la asamblea de socios. El nivel ejecutivo y operativo está conformado por la Gerencia General, Jefatura de Unidad de Riesgos, Jefatura de Administración y Finanzas, la Jefatura del Área Comercial, y la Jefatura de la Unidad de Auditoría Interna.

Nombre:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad R.L.	Teléfono:	
Dirección Oficina Central:	Calle Cochabamba esquina Manuel Limpas No. 100	Fax:	4620143 - 4652048
Página Web:	<a href="http://www.cactri.com.bo">www.cactri.com.bo</a>	No. de funcionarios:	43
Gerente General:	Lic. Elida Vaca Rivero		
Jefe de Administración y Finanzas	Lic. Angela Aguilera Yaune	<a href="mailto:angelaaguilera@cactri.com.bo">angelaaguilera@cactri.com.bo</a>	
Equipo Evaluador:	Olivia Jenny Rodriguez Pereira	<a href="mailto:rse@cadexco.bo">rse@cadexco.bo</a>	

Para la determinación de la calificación de su desempeño en Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2022, CACTRI R.L., contrató los servicios de la Cámara de Exportadores de Cochabamba – CADEXCO, Entidad con más de una década de experiencia en la evaluación de desempeño en RSE.

Dando cumplimiento a lo establecido en la normativa emitida por el Ente Regulador, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L. presenta el informe de Calificación de Desempeño de RSE, poniendo la información contenida en conocimiento de las partes interesadas.

## 2. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el Diagnóstico y Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial, considera a la normativa vigente bajo la cual se deben desempeñar las Entidades financieras:

- Ley de Servicios Financieros
- Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros
- Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial
- Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros
- Otros pertinentes Para la determinación del puntaje de calificación

CADEXCO aplica una herramienta propia que evidenciará a partir de la ponderación obtenida, el accionar socialmente responsable implementado en la Institución en los tres ámbitos de la sostenibilidad: económico, social y ambiental a lo largo de la gestión 2022, siendo éste el escenario de calificación. La aplicación de una metodología actualizada y de alto nivel, consta de un análisis, valoración y adecuación de los estándares GRI, incluyendo los indicadores del suplemento para el sector financiero, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, ISO 26000, principales indicadores de RSE de Ethos Coborse, Legislación Nacional y la Normativa RSE impulsada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Por otro lado, se priorizan lineamientos de inclusión legislativa, normativa ambiental, normativa social y laboral a favor principalmente de los grupos de interés de acuerdo con los principios de relevancia, grado de inclusión y capacidades de respuesta frente a una realidad que demanda cambios, adaptaciones y mejoras constantes.

Para la elaboración del Informe de Calificación de RSE, de acuerdo al Reglamento de RSE de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, se consideraron entre otros los indicadores de RSE contenidos en el Anexo 2 del Reglamento mencionado, por lo que se adjuntará la matriz de indicadores en la presentación y entrega del informe de Calificación de Desempeño.

### 2.1 SOBRE LA CALIFICACIÓN Y EL SIGNIFICADO DEL ALCANCE

Para la determinación de la calificación, CADEXCO, considera el porcentaje alcanzado, de acuerdo a ello se sitúa a la Entidad evaluada en una escala de la A a F, siendo A la escala ideal y que muestra una gestión de excelencia en Responsabilidad Social Empresarial.

Cada lineamiento se califica de 0 a 5 puntos, siendo 5 la puntuación mínima y 0 la calificación que indica incumplimiento total.

Escala	Porcentaje
<b>A</b> Excelente desempeño	96 -100
<b>B</b> Muy buen desempeño	81 - 95
<b>C</b> Buen Desempeño	61 - 80
<b>D</b> Desempeño Moderado	41 - 60
<b>E</b> Desempeño Débil	21 - 40
<b>F</b> No aplica	0 - 20

### 3. EVALUACIÓN POR DIMENSIÓN

#### 3.1 COMPROMISO SOCIAL

##### ✓ GESTIÓN DE LA RSE

CACTRI R.L., ha incluido a la RSE en su Plan Estratégico 2020-2022, declarando formalmente su voluntad de trabajar en pro del desarrollo sostenible, asumiendo valores, principios, un comportamiento ético y responsable, siendo consciente de las consecuencias de los impactos fruto de su actividad.

El plan incluye una Matriz en la que se detalla las actividades a realizarse a lo largo de 3 años, se considera que CACTRI R.L. ha integrado de forma adecuada a la RSE en su estrategia institucional.

En lo que respecta a sus intenciones, ha planteado en su Misión y Visión aspectos como el bienestar económico y social, y la contribución al desarrollo del país en el marco de la función social de los servicios financieros. La Entidad tiene una marcada orientación social.

Dentro la estructura de RSE, la E.F. cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Empresarial, conformado por un miembro del Consejo de Administración en calidad de Presidente, la Gerente General en calidad de Vicepresidente, la Jefe de Administración y Finanzas en calidad de secretaria, como vocal 1 participa el Jefe del Área Comercial y como vocal 2 la Responsable de Recursos Humanos.

El Comité de RSE cuenta con un reglamento interno actualizado, que regula las actividades del Comité de Responsabilidad Social Empresarial, registro y seguimiento de sus actividades, elaboración de informes, composición, deberes de sus miembros, responsabilidades, competencias, procedimientos, periodicidad de las sesiones y otros.

Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las políticas, planes y procedimientos de la RSE institucional, así como la gestión de fondos de educación y previsión social y apoyo a la colectividad es una de las funciones y responsabilidades principales de este Comité.

Las responsabilidades de la ejecución de los programas y registro de actividades de RSE, recaen sobre la Jefe de Administración y Finanzas,

#### GESTIÓN DE RSE

La gestión de RSE de la E.F. está relacionada con su cultura organizacional y orientada hacia una gestión socialmente responsable e incorpora aspectos económicos, sociales y medioambientales.

La E.F. ha incorporado dentro su planificación estratégica a la RSE como un aspecto integrado a su gestión.

La E.F. ha establecido un plan estratégico de RSE, jerarquizando sus áreas de intervención en función a su giro de negocio, su cultura organizacional, sus líneas estratégicas, su impacto, así como sus capacidades técnicas y económicas para llevarlas a cabo.

La Entidad cuenta con un presupuesto formalmente aprobado para el cumplimiento de su Plan Anual de RSE.

La E.F. cuenta con diagnósticos sobre sus prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económico, social y medio ambiental.

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

La E.F. contempla los intereses de sus partes interesadas en su identidad corporativa. (Misión y Visión)

La E.F. cuenta con una Política de RSE.

La Política de RSE considera aspectos relacionados con la sociedad y el medio ambiente.

La E.F. cuenta con políticas que consideran la selección de proveedores cuyas prácticas empresariales respetan los sistemas de gestión de la RSE.

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

La E.F. ha desarrollado manuales de funciones y responsabilidades para los responsables de la gestión de RSE.

La E.F. cuenta con un comité de RSE.

Al menos un miembro del Directorio es parte de Comité de RSE.

El comité RSE se reúne ordinariamente tiene una periodicidad establecida formalmente.

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

cuyas funciones se encuentran formalmente

establecidas y cuenta con el apoyo del Jefe del Área Comercial y la Responsable de Recursos Humanos.

La Entidad cuenta con Políticas para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, que considera aspectos sociales, ambientales y económicos, y asume a la RSE como un compromiso voluntario asociado a la búsqueda de buenas prácticas empresariales, la promoción del comportamiento ético, el respeto por el medio ambiente, las buenas relaciones internas y con las partes interesadas, el aumento de la calidad de vida y el estímulo por los derechos básicos de las personas, así como gestionar las actividades de la Cooperativa desde los valores definidos en dicha política, la misma, se encuentra debidamente actualizada y aprobada por la instancia competente.

En la relación con los proveedores, CACTRI R.L. requiere que el mismo, muestre un comportamiento ético y legal intachables particularmente en materia de medio ambiente.

La Entidad ha realizado el control y seguimiento al desarrollo de las actividades de RSE, las sesiones efectuadas en la gestión 2022 se encuentran debidamente registradas y firmadas.

Uno de los valores de la Entidad es el Compromiso con los objetivos institucionales y la responsabilidad con los socios, consumidores financieros y sociedad orientado hacia el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente.

En una entrevista realizada a los miembros del Comité de RSE, se pudo evidenciar el compromiso de los mismos con la gestión de RSE, conocían plenamente las actividades desarrolladas a lo largo de la gestión, los impactos de cada una de las actividades y sus expectativas en cuanto a la RSE en el mediano y largo plazo.

La Entidad ha establecido claramente los canales y herramientas formales de comunicación, participación y diálogo con cada grupo de interés.

#### ✓ **SOSTENIBILIDAD DE LA RSE**

En lo que se refiere a la sostenibilidad de la RSE, la Entidad cuenta con procedimientos debidamente documentados y actualizados, que permiten hacer seguimiento y medir el desempeño de las operaciones y actividades de RSE, así como el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

El establecimiento de Sistema de Gestión de RSE en su Política para la Gestión de RSE, coadyubaría a la identificación de aspectos que presentan alguna desviación en el logro de objetivos ó cumplimiento de normativa interna o externa como la emitida por el Ente Regulador.

Para la evaluación de desempeño de RSE (2021), CACTRI R.L. contrató en la gestión 2022 a la Consultora Chama Warmi, quien evaluó y calificó el grado de cumplimiento de la RSE de la Entidad, por lo que cuenta con un diagnóstico sobre sus prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económico, social y medio ambiental.

SOSTENIBILIDAD DE LA RSE	
	La E.F. cuenta con procedimientos debidamente documentados y actualizados, que permiten hacer el seguimiento y medir el desempeño de las operaciones y actividades en RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de sus objetivos Institucionales.
	La E.F. logró desarrollar e implementar un sistema de información que genera reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE y el cumplimiento de los lineamientos de RSE.
	La E.F. revisa periódicamente el desarrollo de su gestión en RSE identificando, mitigando y eliminando las debilidades detectadas, logrando potenciar sus fortalezas.

## ✓ GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de Gobierno Corporativo del CACTRI R.L., está claramente definida, el régimen de gobierno de la Entidad, está compuesto por: La Asamblea General de Socios, el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y el o la Gerente General.

Para una óptima administración, CACTRI R.L. ha conformado los siguientes comités: Comité de Gobierno Corporativo, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de Seguridad Física, Comité de Tecnología de la Información, Comité de Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Crédito y Comité Electoral para la realización de la elección de Consejeros.

GOBIERNO CORPORATIVO
La E.F. cuenta con una estructura de Gobierno Corporativo claramente definida.
La E.F. cuenta con un Comité de Gobierno Corporativo que evalúa las buenas prácticas y cumplimiento de Políticas.
La E.F. cuenta con políticas, reglamentos y otras normativas que aseguran un buen gobierno corporativo.
La E.F. adopta medidas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.

Cuenta con Políticas de Gobierno Corporativo, que establecen los principios, políticas para garantizar la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y transparencia.

La responsabilidad, solidaridad, compromiso e innovación son los valores institucionales adoptados por la Entidad.

CACTRI R.L. cuenta con un Código de Gobierno Corporativo actualizado y aprobado por la Asamblea General Ordinaria de Socios, que establece principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones entre los integrantes de los órganos de gobierno de la Cooperativa, que les permitirán desempeñarse mínimamente bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad.

El Comité de Gobierno Corporativo es la instancia responsable de evaluar que las instancias y Comités cumplan con la normativa vigente, estatuto orgánico, políticas, procedimientos y otros establecidos internamente para la gestión del buen gobierno corporativo.

Esta instancia debe elaborar el Informe de Gobierno Corporativo al corte del 31 de diciembre de cada año, para consideración y aprobación por el Consejo de Administración para su posterior presentación a la ASFI. Dicho informe, anualmente, debe ser considerado y aprobado por la Asamblea de Socios. Su memoria institucional 2022, incluye entre otros, el Informe de Gobierno Corporativo, según este informe, en la gestión 2022 no se evidenciaron incumplimientos que pudieran derivar de la inobservancia a normas de Gobierno Corporativo.

En la estructura formal de la organización de CACTRI R.L., se establecen los siguientes Comités: Comité De Gobierno Corporativo, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de Tecnología de la Información, Comité de Seguridad Física, Comité de Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Cumplimiento y un Comité de Crédito.

En la gestión 2022, el órgano superior de Gobierno Corporativo se capacitó en referencia a las Políticas para la Gestión de la RSE, Normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial, Función Social de los servicios Financieros, y temas económicos inherentes a sus funciones.

Adicionalmente los funcionarios de todas las áreas recibieron una capacitación sobre la Normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los servicios Financieros.

## ✓ LINEAMIENTOS DE LA RSE:

### ➤ TRANSPARENCIA

La Entidad, ha considerado este aspecto fundamental en su normativa, en sus procedimientos como entidad financiera y en la relación con sus grupos de interés.

Ha tomado en cuenta las opiniones de su talento humano para el desarrollo de su Plan Estratégico. En lo que respecta a la etapa de diagnóstico, involucró en una primera fase a las áreas comercial, riesgos, administración y finanzas y la fase consecutiva contó con la participación de los miembros de los Consejos, la Alta Gerencia y funcionarios.

Las intenciones sociales de la Entidad son reveladas a través de carteles en todos sus puntos de atención financiera, éstos son claramente visibles para todos los visitantes. Otros medios utilizados para tal fin son: la memoria anual institucional y a través de su página web [www.cactri.com.bo](http://www.cactri.com.bo), cumpliendo con lo establecido en la normativa emitida por el ente regulador.

La entidad ha establecido que sus relaciones comerciales deben enmarcarse en la transparencia.

La Entidad comunica a sus grupos de interés sus decisiones y actividades que tienen impacto en la sociedad y el medio ambiente a través de informes al Ente Regulador y a sus asociados en su Asamblea de Socios, a su vez las actividades de RSE se encuentran publicadas en su página web, sin embargo, es importante también incluir los informes de RSE anuales para brindar la posibilidad de acceder a información más amplia sobre la RSE de la entidad.

El contenido de la publicidad refleja claramente los servicios que ofrece la Entidad, preservando su transparencia.

La información sobre sus productos, requisitos y otros, se encuentra disponible en su página web, en el sitio también se puede encontrar las direcciones de sus Agencias y sus números telefónicos.

En sus políticas de Gobierno Corporativo, CACTRI R.L. establece que las relaciones con los Proveedores deben enmarcarse en la transparencia, objetividad, igualdad de oportunidades, formalidad a través de contratos legales.

Las modalidades y de criterios en la selección y contratación de los mismos se encuentran en detalle en su Reglamento para compra de bienes y servicios.

TRANSPARENCIA
La E.F. expone en lugares visibles su identidad corporativa actualizada (visión y misión).
La E.F. elabora su plan estratégico, contando con el aporte y participación de áreas representantes de su público interno.
La E.F. informa a sus grupos de interés, la situación económica y legal en la que se encuentra, de manera eventual.
La E.F. Comunica de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente.
La E.F. cuenta con procedimientos formales que establecen relaciones de comercio justo y transparente de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 78 de la Ley 393 de Servicios Financieros.
La E.F. brinda al público en general información clara y fácilmente comprensible respecto a las características de sus productos, sus tasas de interés según cada producto financiero ofertado.
La E.F. dentro de su política de RSE ha considerado la relación con los consumidores y usuarios financieros, enfocando sus servicios en función a la transparencia, veracidad de información y educación financiera.
La E.F. brinda al público en general información pertinente relacionada con los cargos económicos adicionales vinculados con sus diferentes productos.
La E.F. brinda información fidedigna y detallada al consumidor financiero antes de concretar un servicio.

## ➤ COMPORTAMIENTO ÉTICO

La Entidad, cuenta con un Código de Ética que establece los lineamientos de conducta basados en valores y principios morales y profesionales que rigen las actuaciones y comportamiento que CACTRI espera de sus Socios, Consejeros, Ejecutivos y funcionarios con el fin de construir una cultura ética que favorezca las relaciones al interior y al exterior de la institución y cuyo alcance involucra a socios, Consejeros de Administración y Vigilancia, funcionarios y grupos de interés de la Cooperativa, en sus relaciones laborales, operaciones comerciales, en la relación con los consumidores financieros, autoridades, proveedores y en general en todas las actuaciones que intervenga.

Los socios de la Entidad toman conocimiento sobre el contenido del Código de Ética y es aprobado en la Asamblea General de Socios. Los consejeros toman conocimiento del Código en el acto de posesión.

El Tribunal de Honor es la instancia que tiene la facultad de recibir, analizar, tratar y establecer soluciones a faltas, contravenciones e infracciones de carácter ético. Este comité tiene por objeto velar por el cumplimiento del Código de Ética y demás normativa complementaria.

En la gestión 2022, la entidad, desarrolló un curso sobre su Código de Ética y Conducta, promoviendo un comportamiento ético en sus grupos de interés. La asimilación sobre el código de Ética del personal fue evaluado por la Cooperativa.

Tanto el Código de Ética, como el Código de Conducta de la Entidad, se encuentran a disposición de los funcionarios en formato digital. En la gestión 2022, la Entidad evaluó el grado de conocimiento de los funcionarios respecto al Código de Ética.

A través de su normativa, la entidad promueve una cultura corporativa ética en las actividades y compromisos con otras instituciones o grupos interesados.

COMPORTAMIENTO ÉTICO	
La E.F. cuenta con un Código de Ética	
El Código de Ética fue difundido a todos los funcionarios.	
La E.F. evalúa el grado de conocimiento de los funcionarios respecto al Código de Ética	
El Código de Ética incluye la prohibición de prácticas ilegales, inmorales y antiéticas.	
El Código de Ética de la Institución se revisa y actualiza anualmente.	
El Código de Ética incluye valores de respeto a las personas y al medio ambiente.	
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 lo establecido en el Anexo 4 del Reglamento de Protección del consumidor de Servicios Financieros.	
La E.F. ha difundido el Código de Conducta a todos los funcionarios.	

## ➤ RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La Entidad ha identificado a sus grupos de interés, siendo estos socios, funcionarios, clientes, comunidad, autoridades y proveedores. Es necesaria una priorización de los componentes para una planificación más dirigida.

En el marco de la Cooperación con los grupos de interés y los órganos de gobierno, la Entidad cuenta con una Política De Interacción y Cooperación con los grupos de Interés. La entidad cuenta con canales de comunicación formales con sus grupos de interés.

En relación a su cliente externo, en la gestión 2022, CACTRI R.L. realizó un estudio de satisfacción de los socios, clientes y usuarios cuyo objetivo principal fue conocer la opinión e impresiones cualitativas y cuantitativas de su público objetivo en todas sus agencias.

En lo que refiere a mecanismos para brindar un servicio de calidad, la Entidad ha desarrollado para todos sus funcionarios una capacitación sobre atención al público con calidad y calidez, atención preferente.

Para mejorar la educación financiera, la Entidad ha desarrollado un Programa de Educación Financiera. Según los temas desarrollados, CACTRI R.L., ha diferenciado a su público objetivo por edades, siendo éstos: socios, usuarios financieros y población en general. Así mismo, efectuó la difusión de información a través de material impreso, circuito cerrado, sitio web, redes sociales, medios de comunicación masivo, otros.

Cada punto de Atención Financiera cuenta con un Punto de Reclamo debidamente identificado, instancia en la cual, tanto clientes como el público pueden registrar sus quejas. La Entidad registra el número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopta medidas correctivas.

En la gestión 2022, la Entidad realizó una evaluación de Clima Laboral, con un alcance del 100% del personal.

Respecto a la remuneración del personal de acuerdo a las funciones que desempeñan, la entidad cuenta con políticas de mantenimiento de recursos humanos, en ella ha establecido una escala salarial según el grado de responsabilidad de las funciones de cada empleado.

En lo que refiere a capacitaciones, la Cooperativa ha desarrollado las mismas bajo un cronograma anual del que participan las distintas áreas que conforman a la Entidad.

CACTRI R.L. promueve la gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de sus funcionarios a través de cursos especializados. Durante la gestión evaluada, fueron desarrollados 26 cursos especializados.

En 2022, la Entidad desarrolló una evaluación de desempeño, con un alcance de 100% de personal evaluado.

La Entidad realizó a lo largo de la gestión evaluada, iniciativas de beneficio social, dirigidas a sus partes interesadas.

### RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La E.F. ha identificado y evaluado a sus grupos de interés, sus demandas, intereses y expectativas.

La E.F. atiende los intereses y demandas de sus grupos de interés.

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

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 a favor de sus grupos de interés.

La E.F. oferta sus productos considerando la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.

## ➤ CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS

CACTRI R.L. ha contemplado en su Política de RSE el siguiente marco normativo: Ley No. 393 de Servicios Financieros, Recopilación de Normas Para Servicios Financieros, Constitución Política del Estado, Carta Universal de los Derechos Humanos, Código de Gobierno Corporativo, Código de Conducta y Código de ética.

En cuanto a sus grupos de interés, La Cooperativa ha establecido sus relaciones con los mismos dentro del marco legal previsto y pertinente.

CACTRI R.L. cuenta con políticas de comunicación comercial que establece que el contenido utilizado en el material publicitario debe enmarcarse en la transparencia, veracidad, el respeto de los derechos de los menores, y que no deben atentar a la dignidad de las personas por razones discriminatorias, raza, género, orientación sexual, religión, políticas u otra índole.

Respecto al trato preferencial que debe brindarse a las personas adultas mayores, la Entidad rige el tipo de atención a este sector de la población en base a su Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

En la gestión 2022, CACTRI R.L., ha capacitado a su personal sobre la Ley 045 -Contra el racismo y toda forma de discriminación.

De acuerdo a sus Políticas de Administración de Recursos Humanos en lo que respecta a los procedimientos para la selección y contratación se efectuarán sobre la base de criterios técnicos, objetivos, transparentes y no discriminatorios.

La Entidad aplica estrategias destinadas al trato preferencial a favor de personas con discapacidad y ha considerado en su normativa el trato preferente a este sector. Durante la gestión evaluada, la entidad desarrolló una capacitación sobre lenguaje de señas.

Al cierre de la gestión 2022, la Entidad, cuenta en su plantel con dos funcionarios responsables de personas que presentan algún tipo de discapacidad.

### CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS

La E.F. contempla inmersa en su Política de RSE, como mínimo las siguientes leyes: 393,223,369,045 y 348

La E.F. cuenta con Licencia de Funcionamiento emitida por ASFI.

La E.F. difunde su estatuto y reglamentación vigente

La E.F. asegura que sus relaciones con sus grupos de interés están dentro del marco legal previsto y pertinente

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

## ➤ RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

En su Política de RSE de la Entidad establece el respeto y promoción de los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos. En la gestión 2022, la Entidad desarrolló un espacio de capacitación referente a derechos humanos, del que participaron funcionarios de todas las áreas.

La relación de CACTRI R.L. con su talento humano se enmarca formalmente a través de contratos, en ellos se establece el reconocimiento de los derechos y beneficios, así como las obligaciones estipuladas por Ley.

En lo referente a las condiciones y espacios de trabajo dignos, salarios acordes a las responsabilidades de cada cargo según una escala salarial. CACTRI ha establecido que el haber mínimo otorgado no podrá ser menor al salario mínimo nacional.

Para la provisión, promoción, y desarrollo de los Recursos Humanos, la Entidad cuenta con una Política de Administración de Recursos Humanos.

En relación a la salud y seguridad de sus trabajadores, la Entidad cuenta con un Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, que ha trabajado en la gestión 2022 en temas de seguridad, riesgos y enfermedades de trabajo.

Durante la gestión evaluada, la Entidad realizó contribuciones de tipo social, en algunos casos dando continuidad a ciertas actividades que benefician a la comunidad.

La Entidad cuenta con normativa relevante a su actividad y la relación con sus grupos de interés, aspecto considerado en su Código de Ética, Política de RSE, Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores, Reglamento para la Atención del Socio, Cliente y Usuario, Políticas de Administración de RRHH, entre las más relevantes.

RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS
La E.F. prohíbe claramente todo trato inhumano, degradante o discriminatorio.
La E.F. promueve el reconocimiento de la personalidad jurídica de sus funcionarios, a través de contratos formales.
La E.F. promueve y cumple estrictamente con el Art. 7º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
La E.F. fomenta en sus funcionarios el derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
La E.F. brinda a sus empleados la libertad de asociación colectiva, fomentando a su vez la defensa de intereses comunes.
La E.F. proporciona condiciones de trabajo dignas en lo que respecta a salarios, horas de trabajo, descanso semanal, vacaciones, seguridad, salud, protección de la maternidad y conciliación con la vida familiar.
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.
La E.F. defiende y promueve los derechos humanos, económicos, culturales y ambientales, con repudio a toda forma de racismo y discriminación.

## 3.2 COMPROMISO ECONÓMICO

CACTRI R.L., ha planteado políticas relacionadas con la economía en sus Políticas para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial y ha plasmado de manera formal su compromiso en este aspecto, expresando en su Plan Estratégico 2020 – 2022 su propósito de continuar su crecimiento sostenible, generando desarrollo y bienestar económico en la población a través de productos y servicios financieros que deben lograr un impacto económico y social en la región.

CACTRIR.L. ha plasmado formalmente su compromiso de trabajar de manera responsable en el aspecto económico, así, se encuentra establecido en su Política de Responsabilidad Social Empresarial que la Entidad como una responsabilidad financiera y económica en el cumplimiento de la normativa, teniendo como guía los principios cooperativos "Participación Económica de los Socios" En conformidad con la normativa de Función Social, las actividades orientadas a RSE observan por la continuidad y sostenibilidad económica de la Entidad evitando riesgos.

La Entidad funda su responsabilidad financiera y económica en el cumplimiento de la normativa, se sujeta al marco legal vigente y aplica las disposiciones de la Ley 393 y el conjunto de normativa que sobre esa base emiten las autoridades del sector.

La entidad cuenta con políticas, reglamentos y procedimientos internos destinados a precautelar la administración económica de los recursos de sus socios, clientes y usuarios financieros.

CACTRI R.L., ha establecido en su política salarial que el salario mínimo de la Entidad, no debe ser inferior al salario mínimo nacional. Se ha podido evidenciar que el salario mínimo que paga la Entidad es superior al monto establecido por Ley.

## ➤ RENDICIÓN DE CUENTAS

En marzo de 2022, CACTRI R.L. efectuó la Asamblea General de Socios, oportunidad en la que la Entidad informó a sus asociados sobre los resultados alcanzados al cierre de la gestión 2021 en los aspectos económicos, sociales y medio ambientales y el impacto alcanzado en cada uno de ellos, resultados que los socios pueden conocer en detalle en la memoria anual institucional. En 2023, la Cooperativa realizó la rendición de cuentas respecto a la gestión 2022 en su Asamblea General de Socios efectuada el mes de marzo.

Otro mecanismo de rendición de cuentas que emplea la Cooperativa es la publicación de sus estados financieros a través de la prensa mínimamente una vez al año, lo que permite informar a la sociedad sus resultados en el ámbito económico.

Las actividades de responsabilidad social empresarial, son publicadas en su página web, sin embargo, para un conocimiento más amplio sobre la RSE institucional a lo largo de la gestión, es recomendable la publicación del informe de RSE para las partes interesadas.

La Cooperativa cumple con la normativa emitida por el Ente Regulador presentando informes y requerimientos referidos a la actividad como Entidad financiera.

RENDICION DE CUENTAS	
La E.F. rinde cuentas ante la sociedad en general, sobre sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente.	
La E.F. informa ante sus grupos de interés sobre las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos involuntarios e imprevistos.	
La E.F. ha determinado la periodicidad y los medios de difusión para efectuar la rendición de cuentas.	
La E.F. publica sus estados financieros en medios de prensa, mínimamente una vez al año.	
La E.F. expone sus estados financieros en su memoria y su página web.	
La E.F. elabora informes de rendición de cuentas al cierre de cada gestión.	
La E.F. informa a sus grupos de interés sobre su gestión en Responsabilidad Social Empresarial y lo hace público en su página web.	

### 3.3 COMPROMISO AMBIENTAL

La Cooperativa cuenta con políticas de protección medioambiental ha considerado este aspecto en su planificación estratégica.

Durante la gestión evaluada, CACTRI R.L. dio continuidad a una serie de iniciativas en favor del cuidado medioambiental, entre ellas, concientización en sus funcionarios para un uso eficiente de recursos como energía, agua y papel.

En la gestión 2022, la Cooperativa no ha realizado inversiones en el aspecto medioambiental, sin embargo, en lo que respecta a la gestión de residuos, CACRI R.L., realizó la entrega de algunos residuos electrónicos la Alcaldía de Trinidad a cambio de plantines, los que posteriormente fueron donados a una unidad educativa, oportunidad en la que los funcionarios de la entidad realizaron el plantado de los mismos junto niños estudiantes, promoviendo de forma activa el cuidado medioambiental a tiempo de invertir horas de voluntariado en esta labor.

En cuanto a la gestión de un residuo principal, específicamente el papel, la falta de empresas dedicadas a su reciclaje en el departamento del Beni, hace que el destino final de este material sea el mismo que cualquier otro residuo.

La Entidad no cuenta con productos financieros verdes, destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.

#### COMPROMISO AMBIENTAL

La E.F. cuenta con políticas de protección medioambiental

La E.F. realiza gestiones para el ahorro en cuanto a energía y agua.

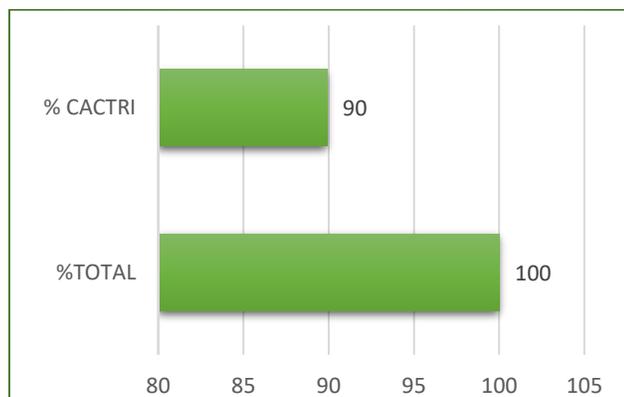
La E.F. realiza gestiones de los residuos (resultado de los servicios y productos que prestan)

La E.F. ha realizado gastos e inversiones ambientales y lleva un registro contable

La E.F. cuenta con productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.

#### 4. CALIFICACIÓN

El resultado obtenido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad R.L. en la gestión 2022, tras haber realizado el análisis de información y posterior evaluación, resuelve la siguiente ponderación:



Fuente: Plataforma de Calificación – CADEXCO

A nivel global, CACTRI R.L. alcanzó una calificación de desempeño en responsabilidad social empresarial de 90% sobre 100, que corresponde a la escala B, mostrando ***muy buen desempeño***, y un fuerte compromiso social, económico y ambiental.

La entidad muestra un fuerte compromiso social y económico, cuenta con potencial para mejorar en el aspecto medioambiental y en consecuencia su calificación general.

## 5. RECOMENDACIONES

LINEAMIENTO	INDICADOR	RECOMENDACIONES
GESTIÓN DE LA RSE	La E.F. logró desarrollar e implementar un sistema de información que genera reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE y el cumplimiento de los lineamientos de RSE.	El establecimiento de Sistema de Gestión de RSE en su Política para la Gestión de RSE, coadyubaría a la identificación de aspectos que presentan alguna desviación en el logro de objetivos ó cumplimiento de normativa interna o externa como la emitida por el Ente Regulador.
RENDICIÓN DE CUENTAS	La E.F. informa a sus grupos de interés sobre su gestión en Responsabilidad Social Empresarial y lo hace público en su página web.	Para un conocimiento más detallado sobre el accionar de la entidad con todos grupos de interés, se recomienda a la entidad publicar el informe de RSE anual a través de su sitio web institucional.
RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS	La E.F. ha priorizado a sus grupos de interés.	Si bien la Entidad ha identificado a sus grupos de interés, en necesario que éstos estén priorizados para enfocar sus actividades para lograr mayores impactos.
COMPROMISO AMBIENTAL	La E.F. cuenta con productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Contar con un producto financiero verde implicaría un compromiso con el medio ambiente mediante el giro de su negocio. De esta forma la Entidad lograría un compromiso en los tres niveles: social, económico y ambiental.

## 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](http://www.inadi.gov.ar)
- Ley General del Trabajo, Bolivia, 1942
- Ley General de higiene y seguridad ocupacional y bienestar, Bolivia, Decreto nº 16998 de 2 de agosto de 1979.

Indicadores Ethos/COBORSE de RSE	<a href="http://www.indicadoresrse.org">www.indicadoresrse.org</a>
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	<a href="http://www.oecd.org">http://www.oecd.org</a>
Pacto Global (Global Compact)	<a href="http://www.unglobalcompact.org">www.unglobalcompact.org</a>
Declaración del Milenio de las Naciones Unidas (ODM)	<a href="http://www.undp.org/spanish">http://www.undp.org/spanish</a>
AA1000 (Accountability 1000)	<a href="http://www.accountability.org.uk">www.accountability.org.uk</a>
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	<a href="http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm">http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm</a>
Global Reporting Initiative (GRI)	<a href="http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm">http://www.globalreporting.org/Home/LanguageBar/SpanishPage.htm</a>
Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño	<a href="http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf">http://www.iin.oea.org/compromisos_Cumbre_Mundial.pdf</a>
Sistemas de gestión de salud y seguridad OHSAS 18001	<a href="http://www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/index.htm">www.ohsas-18001-occupational-health-and-safety.com/index.htm</a>

# **ANEXOS**

## ANEXO 2: INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad R.L.

PERIODO DE LA INFORMACIÓN: GESTIÓN 2022

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	<p>El gobierno corporativo de CACTRI R.L., está compuesto por el consejo de administración y consejo de vigilancia. En la gestión 2022, con el fin de mejorar el conocimiento colectivo, la entidad desarrolló las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de Cartera de créditos.</li> <li>- Políticas para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>- Capacitación habilidades directivas para el liderazgo, riesgo operativo y la coordinación, la gestión de gobierno corporativo.</li> <li>- Gestión de Riesgo Operativo.</li> <li>- Como construir paso a paso una Metodología de Gestión de Riesgos en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo para un Sujeto Obligado.</li> <li>- Gestión de Riesgo de LGI, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes.</li> </ul>		
1B		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.	<p>La relación salarial describe de la siguiente forma:</p> <p>Sueldo mayor Bs.- 159.855,00</p> <p>Sueldo promedio Bs.- 70.663,87</p>	%	2.26
2B	Brecha Salarial	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)	<p>En 2022 se realizó el incremento salarial del 3% al Salario Mínimo, de acuerdo al decreto supremo 4711.</p> <p>Detalle Cuadro 2B.</p>	%	3

3B		Relación entre el salario mínimo de la Entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo nacional. 2.250,00 Bs. Salario mínimo CACTRI R.L. 2.416,72 Bs.	%	1.10	
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 son proveedores nacionales.	%	100	
1T		Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios	Números Enteros	43	
			Edad máxima		57	
			Edad mínima		27	
			Nº Total Mujeres		17	
			Nº Total Varones		26	
			Primera madurez (20 – 29)		9	
			Jóvenes adultos (30 – 44)		18	
			Adulthood media (45 - 59)		16	
			Adulthood posterior (60 – 74)		0	
			Departamento		Beni	35
					La Paz	3
					Cochabamba	1
					Santa Cruz	3
					Potosi	1
			Gerencia		Nº Mujeres	1
					Nº Varones	0
			Asesor Jurídico y Legal Auditoria interna, Jefe de Unidad de Auditoria Interna, Jefe de Administración y Finanzas, Jefe de Unidad de Riesgos		Nº Mujeres	3
Nº Varones	2					
Jefe de Área Comercial, Jefes de Agencia, Jefe de créditos y créditos productivos, Jefe de Captaciones y Responsable de Punto de Reclamo	Nº Mujeres	1				
	Nº Varones	7				
Responsable de RRHH y ventanilla virtual, Encargada de Bóveda, Encargado de Archivo, Contadora General.	Nº Mujeres	3				
	Nº Varones	1				
Oficial de créditos, Oficial de cumplimiento UIF, Oficial de Seguridad de la Información y Seguridad Física a.i.	Nº Mujeres	1				
	Nº Varones	7				

2T			Analistas, asistentes, cajeros, secretaria general	Nº Mujeres		7
				Nº Varones		6
			Administrador de Sistemas y Tecnologías, Desarrollador de Sistemas y Tecnologías	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		2
			Mensajero, responsable de limpieza y refrigerio	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		1
	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2022 fueron contratadas 7 personas, 3 varones y 4 mujeres, todas procedentes del departamento de Beni cuyas edades están comprendidas entre la primera madurez (20 – 29) 5, jóvenes adultos (30 – 44) 1 y adultez media (45 – 59)1.		TOTAL CONTRATACIONES	16.30	
				Nº Mujeres	57	
				Nº Varones	43	
				Primera madurez (20-29)	71.4	
				Jóvenes adultos (30 – 44)	14.3	
				Adultez media (45-59)	14.3	
				Departamento	100	
				Beni		
Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2022, 9 personas dejaron de ser parte del plantel, 8 varones y 1 mujer, todos procedentes del departamento de Beni		TOTAL ROTACIÓN	20.93		
			Varones	88.89		
			Mujeres	11.11		
			Primera madurez (20 - 29)	33.33		
			Jóvenes adultos (30 - 44)	66.67		
			Departamento	100		
			Beni			

3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	En la gestión 2022, CACTRI cuenta con dos funcionarios responsables de personas que presentan algún tipo de discapacidad.	%	4.65																		
1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado detalle en el cuadro	<table border="1" data-bbox="934 435 1707 678"> <tr> <td>Gerencia General</td> <td>99 Hrs.</td> </tr> <tr> <td>Subgerencia</td> <td>103 Hrs.</td> </tr> <tr> <td>Jefaturas</td> <td>103 Hrs.</td> </tr> <tr> <td>Encargados</td> <td>103 Hrs.</td> </tr> <tr> <td>Funcionarios</td> <td>103 Hrs.</td> </tr> <tr> <td><b>Total Horas Anual</b></td> <td>Números Enteros</td> </tr> </table>	Gerencia General	99 Hrs.	Subgerencia	103 Hrs.	Jefaturas	103 Hrs.	Encargados	103 Hrs.	Funcionarios	103 Hrs.	<b>Total Horas Anual</b>	Números Enteros	%	<table border="1" data-bbox="1818 435 1948 678"> <tr> <td>96</td> </tr> <tr> <td>100</td> </tr> <tr> <td>100</td> </tr> <tr> <td>100</td> </tr> <tr> <td>100</td> </tr> <tr> <td>103</td> </tr> </table>	96	100	100	100	100	103
Gerencia General	99 Hrs.																						
Subgerencia	103 Hrs.																						
Jefaturas	103 Hrs.																						
Encargados	103 Hrs.																						
Funcionarios	103 Hrs.																						
<b>Total Horas Anual</b>	Números Enteros																						
96																							
100																							
100																							
100																							
100																							
103																							
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	<p>CACTRI R.L., programó y desarrolló en la gestión 2022, 26 capacitaciones que fomentan el conocimiento del talento humano, siendo éstas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de Cartera de créditos</li> <li>✓ Políticas para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial</li> <li>✓ Plan de Educación financiera 2022</li> <li>✓ Capacitación HABILIDADES DIRECTIVAS PARA EL LIDERAZGO, RIESGO OPERATIVO Y LA COORDINACIÓN, LA GESTION DE GOBIERNO COORPORATIVO</li> <li>✓ Gestión de Riesgo Operativo</li> <li>✓ Como construir paso a paso una Metodología de Gestión de Riesgos en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo para un Sujeto Obligado</li> <li>✓ Creación de productos de ahorro y créditos</li> <li>✓ Capacitación sobre atención al público con calidad y calidez, atención preferente y productos crediticios y punto de reclamo</li> <li>✓ Capacitación sobre atención al público con calidad y calidez, y atención preferente</li> <li>✓ Normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial, Función Social de los servicios Financieros, Educación Financiera</li> <li>✓ Sistema de facturación -* RCV</li> <li>✓ Gestión de Riesgo Operativo</li> <li>✓ Gestión de Riesgo de liquidez</li> <li>✓ Capacitación de Gestión de Riesgos Legal</li> </ul>	N°	26 capacitaciones																		

			<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de Riesgo de LGI, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes</li> <li>✓ Capacitación DEBIDA DELIGENCIA</li> <li>✓ Normativa de crédito, crédito de vivienda, CPOP, Créditos con cuota diferidas, Procedimientos créditos problemáticos, Castigados y Previsión para perdidas en créditos.</li> <li>✓ Segundo Grupo de Contribuyentes que ingresan al nuevo sistema de facturación electrónica, conozca los deberes formales, pasos operativos, que tecnología tener. Evite multas.</li> <li>✓ Capacitación sobre atención al público con calidad y calidez, y atención preferente</li> <li>✓ Estrategias de retención de clientes de ahorros y crédito</li> <li>✓ Técnicas de cobranza y manejo de conflictos</li> <li>✓ Lenguaje de señas</li> <li>✓ Ley 045 -Contra el racismo y toda forma de discriminación</li> <li>✓ Curso Diseño Edición de Video</li> <li>✓ Manejo de extintores, Argonomía, Primeros Auxilio</li> <li>✓ Seguridad al realizar transacciones electrónicas</li> </ul>		
3C	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	En la gestión 2022, se realizó la evaluación de desempeño a los funcionarios	Números enteros y/o porcentajes	100%	

1D

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	2
	Nº Mujeres	3
	Mayores de 30 años	5
	Menores de 30 años	0
Consejo de Vigilancia:	Nº Varones	1
	Nº Mujer	2
	Menores de 30 años	0
	Mayores de 30 años	3
Gobierno Corporativo:	Nº Varones	1
	Nº Mujeres	2
	Menores de 30 años	0
	Mayores de 30 años	3
Funcionarios:	Nº Varones	17
	Nº Mujeres	26
	Menores de 30 años	9
	Mayor de 30 años	34

Números enteros y/o porcentajes %

2D

Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional (De 43 funcionarios se pudo realizar la comparación de 21 funcionarios. Los restantes 22 corresponden a 1 varón Auxiliar Contable, 2 varones estudiantes, 6 varones técnicos bancarios, 1 varón técnico superior en contaduría general, 1 mujer Técnico Medio en Contaduría General, 1 varón técnico informático, 1 mujer Lic. en Contaduría Pública y Lic. en Derecho (Tiene dos profesiones), 1 mujer Lic. en Auditoría Pública, 1 varón Lic. Auditor Contador y Contador Público, 2 varones Lic. en Economía, 3 varones contadores generales, 1 mujer secretaria ejecutiva y 1 varón Programador de Sistemas, con lo que se da cuenta de 43 funcionarios)	La planta de funcionarios está conformada por:			Varón	Mujer	Comparativo
	Profesión/Nivel Educativo	Varon	Mujer	Sal. Mín.Varón	Sal. Mín.Mujer	
	Auxiliar Contable	1	0	2,884.00	0	No aplica
	Bachiller en Humanidades	2	2	3.277,34	2.825,29	1,16
	Estudiantes	2	0	3.390,35	0	No aplica
	Egresados	1	3	3.390,35	2.678,00	1.27
	Técnico Bancario	6	0	3.090,00	0	No aplica
	Técnico Sup. En Contaduría Gral.	1	0	4.635,00	0	No aplica
	Téc. Medio en Contaduría Gral.	0	1	0	2.577,61	No aplica
	Técnico Informático	1	0	6.000,00	0	No aplica
	Lic. Contaduría Publica	1	4	3.390,35	5.650,58	0.60
	Lic. en Contaduría Pública y Lic. en Derecho (Tiene dos profesiones)	0	1	0	10.000,00	No aplica
	Lic. en Derecho	2	2	5.150,00	2.577,61	1.99
	Lic. en Auditoria	1	1	6.000,00	7.000,00	0,86
	Lic. Auditoria Pública	0	1	0	5.650,58	No aplica
	Lic. Auditor Contador y Contador Público (Tiene dos profesiones)	1	0	7.000,00	0	No aplica
	Lic. Economía	2	0	2.987,00	0	No aplica
	Ingeniería en Sistemas	1	1	5.105,00	3.955,41	1.29
	Contador General	3	0	3.000,00	0	No aplica
	Secretaria Ejecutiva	0	1	0	4.520,46	No aplica
	Programador de Sistemas	1	0	5.650,58	0	No aplica

%

1H		Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	<b>FIN CULTURAL</b>	Bs.	592
			<b>FIN SOCIAL</b>		15.982
			<b>TOTAL</b>		<b>16.574</b>
2H	Derechos Humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE</li> <li>● Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés</li> <li>● Código de Ética, Código de Conducta</li> <li>● Reglamento interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores</li> <li>● Política de Gestión y Administración de Recursos Humanos</li> </ul>		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	Créditos Hipotecarios	%	1,49
			Vivienda de Interés Social		0,9
	Microcrédito		3.05		
	Consumo		13.43		
1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos a las líneas de negocio	La Política de Responsabilidad Social Empresarial de CACTRI R.L. considera los aspectos sociales, económicos y ambientales.		

2E		<p>Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito</p>	<p><b>Crédito hipotecario de vivienda de interés social.</b> Crédito otorgado a personas naturales (dependiente e independiente) destinado exclusivamente para: Adquisición de terreno para la construcción de vivienda, compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, construcción de vivienda individual, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.</p> <p><b>Microcrédito.</b> Crédito otorgado a personas sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía mancomunada o solidaria, destinado a financiar actividades de producción, comercialización y servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados.</p> <p><b>Crédito de Consumo:</b> Todo crédito concedido a una persona natural a plazo e intereses pactados, destinado a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de su actividad, adecuadamente verificados. Se establecen los siguientes fines: adquisición de Vehículos, para uso personal, vivienda (compra, refacción, ampliación, construcción). Siempre que el Crédito no tenga garantía, hipotecaria, casamientos, viajes, capacitaciones, pago de deudas usureras (apoderados), salud, educación (Escolar, Universitaria, Profesionalización), Adquisición de artículos para el hogar.</p> <p><b>Productos de Ahorro:</b> Caja de Ahorro, DPF.</p> <p><b>Servicios de Cobranza:</b> Energía eléctrica, agua, telefonía móvil, créditos.</p>
3E		<p>Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos</p>	<p>La Cooperativa cuenta con una Política de Créditos, establece lineamientos a seguir en el proceso de Crédito a fin de maximizar el logro de los objetivos.</p> <p>CACTRI R.L cuenta también con una Política para aprobar estructuras, instrumentos o nuevos Productos financieros Con el propósito de mantener un desarrollo ordenado de la administración con relación al crecimiento de la Cooperativa. En la necesidad de expansión y la prestación de productos y servicios financieros, estos deberán ser apropiados a las necesidades del mercado que los demande.</p>

4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	<p>El Programa de Educación Financiera ejecutado en 2022 de la Institución cubrió los siguientes temas:</p> <p>Tema 1: Asegurar el acceso a servicios financieros en condiciones adversas y sin la necesidad de la presencia física del Consumidor Financiero.  Tema 2: Proceso de atención de reclamos  Tema 3: Productos de Créditos, ahorros y banca electrónica.  Tema 4: Diferimiento del pago de créditos.  Tema 5: Consumidores Financieros</p> <p>Mediante cursos talleres por la plataforma ZOOM y se ha realizado las disertaciones y publicaciones, mediante la transmisión en los canales de comunicación cerrada, tales como Facebook, radio, página web, diapositivas y videos en los PAFs.</p> <p>Mediante el Programa de Información, CACTRI R.L. determinó como público objetivo a socios, usuarios financieros y población en general y abarcó los siguientes temas:</p> <p>Tema 1: Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.  Tema 2: Inclusión de personas con discapacidad  Tema 3: Sistema financiero, Rol de ASFI y el carácter de la normativa.  Tema 4: Prevención del lavado de dinero.  Tema 5: Función de ASFI como instancia en el Punto de Reclamo.  Tema 6: Información sobre los derechos de los consumidores  Tema 7: Información sobre los tipos de créditos y los servicios que se ofrecen  Tema 8: Información sobre el manejo de las plataformas virtuales</p> <p>Los medios utilizados para el fin fueron Material Impreso, Circuito Cerrado, Sitio Web, Redes Sociales, Medios de comunicación Masivo, otros.</p>
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	<p>Para fidelizar al cliente, CACTRI R.L. aplica los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Calidad en el servicio brindando una atención con calidad y calidez</li> <li>● Atención personalizada</li> <li>● Capacitaciones dirigidas a los funcionarios orientadas a la atención al cliente</li> <li>● Estricto cumplimiento de Políticas y normativas sobre atención al cliente.</li> </ul>
2S		Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	En la gestión 2022, CACTRI R.L. realizó una encuesta de satisfacción al cliente.

3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	<p>En la gestión 2022 se registraron 16 reclamos: Catorce reclamos por la prestación de Servicios Financieros propios de la Cooperativa, dos no corresponderían directamente, ya que son de procesos judiciales que no tienen cuentas de ahorro los demandados.</p> <p>Dentro de la capacitación interna y del Programa de Educación Financiera de la Cooperativa, se hace la divulgación y difusión de información sobre el Punto de Reclamo para que conozcan las prestaciones a las que tienen derecho en caso que sea necesario presentar el reclamo.</p> <p>La cooperativa capacita a sus funcionarios constantemente en la atención al público para la prestación de los servicios en general, resumido en dos pilares fundamentales que son la atención con calidad y la calidez.</p>	100 %	16
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	A nivel interno la Cooperativa difunde mensajes de concientización para un consumo más eficiente y responsable a través de las redes sociales y a nivel interno a través de correos internos y mensajes en los fondos de pantallas de los equipos de los funcionarios de la Entidad.		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	En 2022, la entidad, realizó la entrega de residuos electrónicos a cambio de plantines, los que posteriormente fueron donados a la Unidad Educativa El Maná, donde funcionarios y niños estudiantes realizaron el sembrado de los mismos.		
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	En la gestión 2022 no se han realizado inversiones en este ámbito	Bs.-	0
3A		Desglose de productos destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	CACTRI R.L. no cuenta con este tipo de producto.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	En la gestión 2022, ASFI sancionó a la Cooperativa con multas por retraso de información. Ver Cuadro 1N.	Cantidad	8
				Monto Bs.	76.602,46

**CUADRO 2B:**

	2021	2022
Remuneración total anual individuo mejor pagado.	158.952	159.855
Remuneración total todos empleados menos persona mejor pagada	69.296,19	68.577,04
Cantidad de funcionarios	43	43

**CUADRO 3H**

Detalle	Tipo de Crédito	Destino	%
Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales	Créditos Hipotecarios	Adulto mayor	1,44
		Personas con discapacidad	0
		Bajos recursos	0,05
	Vivienda de Interés Social	Adulto mayor	0,9
		Personas con discapacidad	0
		Bajos recursos	0
	Microcréditos	Adulto mayor	2,73
		Personas con discapacidad	0
		Bajos recursos	0,32
	Consumo	Adulto mayor	7,93
		Personas con discapacidad	0,18
		Bajos recursos	5,32

**CUADRO 1N**

N°	Detalle	Motivo	Monto en Bs.
1	Carta circular ASFI/DEP/R-248284/2021 de 29/12/2021	Incumplimiento de 110 reportes en la gestión 2020	71.478
2	Carta circular ASFI/DEP/CC-151/2022 de 07/01/2022	por la Información hasta el 31/12/2021	1.000
3	Carta circular ASFI/DEP/CC-1133/2022 de 08/02/2022	por la Información hasta el 31/01/2022	1.000
4	Carta circular ASFI/DEP/R-4662/2022 de 09/05/2022	por la Información hasta el 30/04/2022	600
5	Carta circular ASFI/DEP/CC-6043/2022 de 07/06/2022	por la Información hasta el 31/05/2022	1.900
6	Carta circular ASFI/DEP/CC-10269/2022 de 07/09/2022	por la Información hasta el 31/08/2022	312
7	Carta circular ASFI/DEP/CC-13278/2022 de 08/11/2022	por la Información hasta el 31/10/2022	156,02
8	Carta circular ASFI/DEP/CC-15161/2022 de fecha 14/12/2022	por la Información hasta el 30/11/2022	156,44