

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTION 2021

I. OBJETO DEL INFORME:

El presente informe por la gestión enmarcada en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Artículo N° 12 Sección 3, Capítulo II, Título I, Libro 10 del Reglamento de Responsabilidad Social, basado en el ANEXO 1 (Informe de Responsabilidad Social Empresarial) dentro de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), tiene por objeto lograr el conocimiento, la comprensión y entendimiento de la gestión de RSE, por parte de la entidad y de las partes interesadas, que nos permitirá realizar un análisis de los objetivos alcanzados, para luego planificar las actividades de la próxima gestión, incluyendo las acciones de mejora.

II. PERFIL DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa "CACTRI" RL., con domicilio en la ciudad de Trinidad, Departamento Beni, su oficina central en Trinidad y cinco (5) agencias en el departamento del Beni, en San Ignacio, San Borja, Santa Ana, Rurrenabaque e Itenez, por su naturaleza y fines, promueve la economía solidaria en armonía con la economía, la comunidad y el medio ambiente; esta constituida en el marco de la Ley General de Cooperativas, y está regulada por la Ley 393 de Servicios Financieros quien otorgó licencia de funcionamiento para la prestación de sus servicios.

Desde sus inicios en 1963 CACTRI R.L., incorpora en su misión, visión y filosofía al aspecto social, apoyando el vivir bien de las personas, y con alcance a la población menos favorecida, con la apertura de productos de ahorro para todas las personas sin distinción y en lo que respecta a vivienda desde la compra de terreno hasta que concluye con la vivienda.

III. INCORPORACION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, EN LA PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA ENTIDAD SUPERVISADA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta TRINIDAD R.L. incluye la Gestión de Responsabilidad y Desempeño Social en su organización, en el Plan Estratégico 2020- 2022 para el cumplimiento de su misión y visión, con la voluntad de trabajar en pro del desarrollo sostenible, se han asumido valores y principios orientados al compromiso con la sociedad, con un comportamiento ético y responsable, siendo consciente de las consecuencias de impactos de nuestro trabajo.

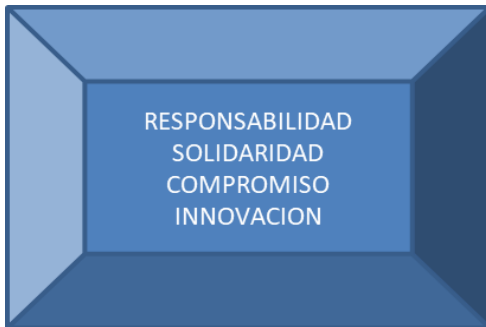
Misión

"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"

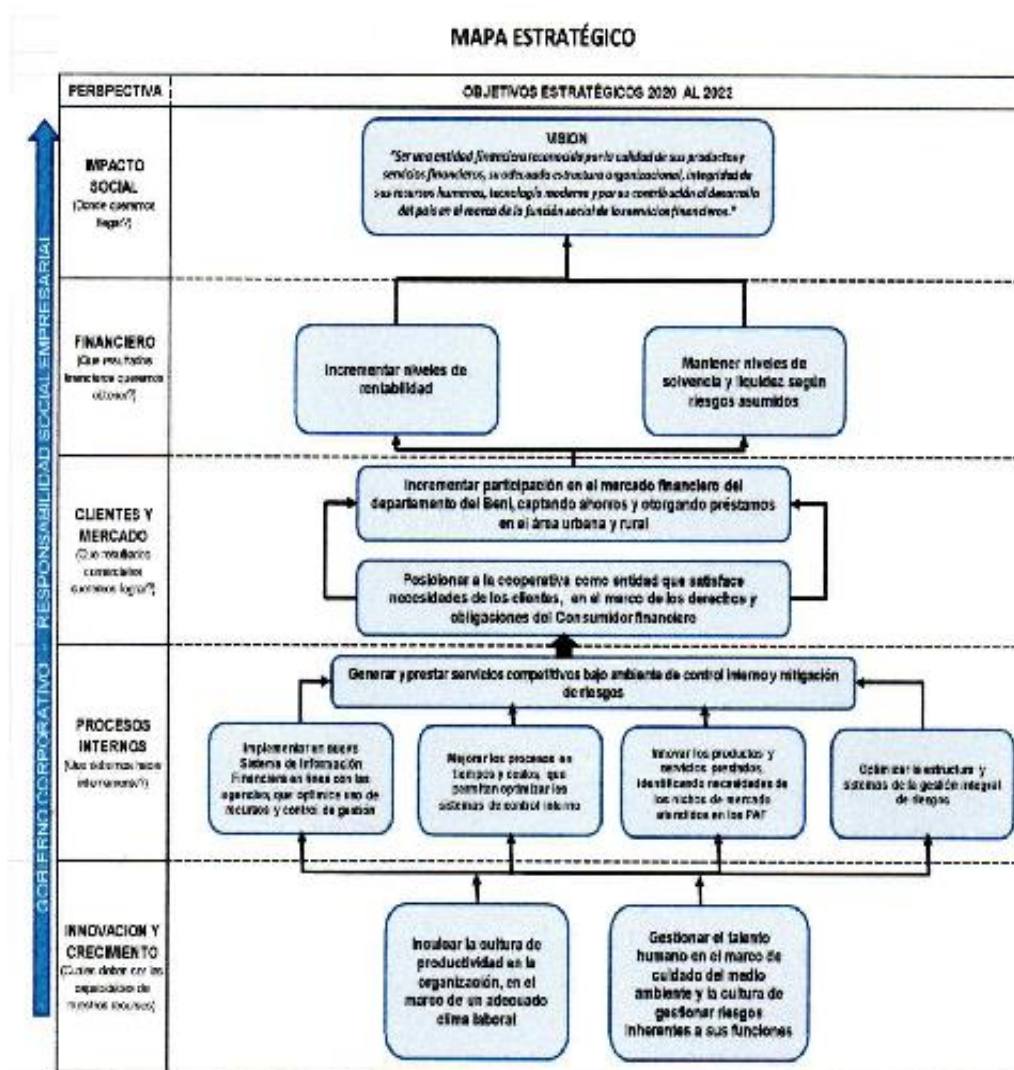
Visión

“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, en el marco de la función social de los servicios Financieros.”

Valores Institucionales



Valores Éticos



Las 5 perspectivas del mapa estratégico llevan a alcanzar la meta de impacto social para cumplir con la visión que abarca todos los aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial y función social en los servicios financieros, inicia con la innovación y crecimiento, destacando las capacidades de productividad de nuestro capital humano, manteniendo la cultura del cuidado del medio ambiente y la gestión de riesgos inherentes a sus funciones. En procesos internos relacionados a la prestación de servicios competitivos bajo ambiente de control interno y mitigación de riesgos. Clientes y mercado para la satisfacción de necesidades del consumidor financiero y nuestras partes interesadas, incrementado la participación en el mercado financiero. En la estrategia financiera que tiene que ver con el aspecto económico, incrementar niveles de rentabilidad, solvencia y liquidez.

IV DESCRIPCION DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA, QUE INCLUYE LOS RESULTADOS DE LAS POLITICAS REALACIONADAS CON LOS DERECHOS HUMANOS, MEDIO AMBIENTE Y PARTES INTERESADAS.

Las políticas de Responsabilidad Social Empresarial que son el marco para el cumplimiento del plan estratégico de R.S.E. se describen: Estas Políticas, basadas en la Recopilación de Normas para Servicios Financiero, Libro 10, Título I, capítulo II, comprenden los aspectos sociales, económicos y medioambientales, así como los que están en el marco de la Ley General N° 223 para personas con discapacidad, Ley General N° 369 de las personas adultas mayores, Ley 045 contra el Racismo y toda forma de discriminación, Ley N° 348 Integral para Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

- a) Relacionadas al aspecto social
- b) Relacionadas con la economía
- c) Relacionadas al medio ambiente
- d) Contra el racismo y Discriminación
- e) De Rendición de Cuentas
- f) De Transparencia
- g) De comportamiento ético
- h) De respeto a las partes interesadas
- i) De cumplimiento de las leyes y normas
- j) De Respeto a los derechos humanos
- k) De público interno
- l) De Proveedores
- m) De Comunicación Comercial
- n) De atención al Consumidor financiero
- o) De competencia Leal y comercio justo
- p) De trato preferencial a personas
- q) De respeto a las leyes de protección a sectores vulnerables
- r) Políticas del Comité de Responsabilidad Social Empresarial.

Gobierno Corporativo, sus estándares para buenas prácticas de gobierno corporativo, se fundamenta en la transparencia, Ética, interacción y cooperación entre los órganos de Gobierno de la Cooperativa, su propósito es garantizar el alcance de objetivos, cuyos resultados se evidencie el trabajo coordinado de toda la estructura organizacional en la prestación de los servicios financieros y los beneficios de las interesadas, satisfaciendo sus necesidades para el vivir bien de la población boliviana.

- a. Políticas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción rotación y remoción del personal ejecutivo y demás funcionarios.
- b. Políticas de Retribución
- c. políticas para el manejo y resolución de conflictos de interés
- d. Políticas de revelación de la información
- e. Políticas de interacción y cooperación con los grupos de interés
- f. Políticas de sucesión de la alta gerencia
- g. Políticas para aprobar estructuras, instrumentos o nuevos productos financieros
- h. Políticas para el uso de activos
- i. Política para alcanzar objetivos y cumplimiento de prácticas de buen gobierno corporativos
- j. Política de prohibición de actividades relaciones o situaciones que dañen la calidad de Gobierno Corporativo.

La inclusión de personas de todas las edades, sin ninguna clase de discriminación, excepto las prohibiciones establecida por Ley, permite cumplir con el fin de acceso universal a los servicios financieros principalmente en el ahorro, que viene a formar un respaldo económico de cierto margen de independencia, promueve la educación financiera, 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, 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 ayudan a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar planes de acción para corregirlas o mejorarlas.

- i. Los Derechos Humanos son promovidos y garantizados su cumplimiento en toda la cadena de procedimientos en la prestación de servicios financieros, capacitamos al personal para que se sensibilice a las necesidades de los consumidores financieros, así como difundimos los derechos fundamentales como son el Derecho a la vida, a la libertad, la salud. En cada taller de Educación financiera, se incorpora este tema, conjuntamente con el Código de Ética y Código de Conducta. Se elaboran cartillas y se publican en la página web www.cactri.com.bo
- ii. Se capacita al personal sobre el cuidado del medioambiente, principalmente la prevención, bajo tres pilares: Reduce, Reúse, Recicle. La compra de equipos amigables con el medioambiente, materiales de limpieza biodegradables. En

talleres al público la importancia del uso del papel, no a las bolsas plásticas, y se publica en la página web. Para nuestro público interno y externo el fin es concientizar hacia la prevención.

Partes Interesadas.-

i. Internos.-

Socios.- Acceden al derecho democrático de elegir y ser elegidos como Consejeros, además de atención equitativa, bajo el enfoque “Todos somos iguales ante la ley” tramitación oportuna, y seguridad en la prestación de servicios. Talleres de capacitación para concientización hacia una gestión responsable con enfoque en Responsabilidad Social Empresarial.

La memoria Anual contiene el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, siendo una vía de rendición de cuentas de los servicios prestados a nuestros socios y entidades reguladoras y con quienes mantenemos relaciones contractuales.

- Empleados y sus familias.- Todos los colaboradores o empleados, gozan de estabilidad laboral, capacitaciones para lograr alto grado de rendimiento para una mejora en la prestación de los servicios con calidad y calidez. Buen clima laboral libre de discriminación, trato justo y respeto a sus derechos laborales, sociales y humanos. Para cargos de jerarquía, se promociona en primer lugar a funcionarios formados y con experiencia en la entidad, fomentado el crecimiento profesional, logrando de esta manera mejoras en sus familias.
- Para la protección de la salud frente a las radiaciones que emiten los equipos de computación, se dota a diario de leche, así como cafetería con la provisión de té, café, avena y mates.
- Las medidas de prevención y de bioseguridad.- Dotación de barbijos, alcohol en gel, control de temperatura para combatir el virus.

ii. Externos.-

Clientes y consumidores Financieros.-

Con el acceso universal a los servicios financieros con enfoque más rural que urbano, atención preferente a los sectores vulnerables, grupo de voluntariado en apoyo al sector más vulnerable de todos, los adultos mayores, se trabaja apoyando sus iniciativas, promovemos la independencia y la salud en terapia ocupacional. Se dan insumos a comedores de ancianos y hogar de ancianos y también compartimos momentos de calidez llevando sonrisas, haciéndolos partícipes en los actos que desarrollamos. Asimismo este año se colaboró a pedido con la Institución de CODEPEDIS, compartiendo con los niños con discapacidad y con los hijos de personas con discapacidad, entregando refrigerios y dando un poco de alegría en estas fiestas navideñas. Asimismo se impartió charla sobre el respeto al medio ambiente

Debido a la pandemia que seguimos sufriendo del COVID -19, La cooperativa se sensibilizo con los socios en sus necesidades colaborando con la compra de remedios como asistencia social para los afectados en esta pandemia.

RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA.

La cooperativa desde 2014 viene aplicando la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, donde se analiza identifican los principales factores de la RSE, las necesidades de nuestras partes interesadas, mejora continua de nuestros recursos humanos. Si bien el 2021 ha seguido impactando negativamente a la entidad en el campo económico y financiero, también en lo social, producto de la pandemia se tuvieron bajas de nuestros socios depositantes como prestatarios y de nuestros funcionarios. Se ha tenido que trabajar con mucho resguardo, la responsabilidad que asume la Cooperativa como una parte del motor de la intermediación financiera, se implementaron medidas de bioseguridad para garantizar el servicio continuo seguro y eficiente a los socios y consumidores financieros de la Cooperativa en consecuencia de la Pandemia COVID- 19.

Para la gestión de la Responsabilidad social, se estableció el Plan Estratégico de RSE, que se resume en los siguientes datos:

N°	Perspectiva / grupo	Estrategias específicas	Medios	Resultado
1	Impacto Social, partes interesadas	Generar cultura de RSE -Talleres de Educación Financiera	Talleres y publicaciones	Se capacito al personal
2		Talleres de capacitacion al personal sobre atencion al público con calidad y calidez y atencion preferente	Taller y cartillas	Se cumplio con la capacitacion
3	Económico y financiero - Comunidad - Reguladores	Consumamos lo nuestro, es hora de reconstruir . Realizar adquisiciones de productos nacionales o locales	Compras en mercado nacional o local	Compras de papeleria y bienes de uso
4		Contribuir al mejoramiento incremento del capital de trabajo, generacion de ingresos, apertura al empleo independiente, tendiendo a la equidad de género según metas de cartera en el plan estratético	Colocación de cartera	Volumen de cartera de vivienda/meta de cartera vivienda
5		cumplimos con las obligaciones contraidas principalmnte con los reguladores, Minimizando las fallas de cumplimieto.	Presencial y On line	Se elaboro el Calendario de obligaciones a los fines de tener un control mediante el registro de obligaciones, fecha datos de cumplimiento.
6		Acceso Universal a los servicios financieros, incrementar número de socios	Filiacion de nuevos socios de acuerdo a metas	Ingreso de nuevos socios
7		Satisfacción del cliente, sobre los servicios financieros, y de los accesos a información publicada	Encuesta	Se elaboro una encuesta de satisfaccion del cliente
8	Clientes y mercado (socios y comunidad)	Punto de Reclamo. Promoviendo la transparencia y los derechos y obligaciones del consumidor financiero. 1 taller en cada agencia (5 talleres)	Taller	via cartillas
9		Difundir Código de Etica, principios, valores, misión y visión, derechos humanos . Función social	Taller y cartillas	N° talleres y publicacion de cartillas/N° total de talleres de Etica programados
10		Ayuda a Centros de adultos mayores con ayuda llevando insumos para la higiene, salud y alimentos	Visitas grupo de voluntarios y Comité de RSE. Hogar de Ancianos, Comedor Centro de Asistencia al Anciano, Centro de adultos mayores Parroquia San Francisco de Asis.	Comedores Bs 1.200 Hogar de Ancianos Bs 1.200.- Centro Adultos mayores Bs 1.000.-
11	Derechos Humanos y sociedad	Difundir Derechos Humanos, Leyes protección a sectores vulnerables. Generacion de cultura de RSE	Cartillas	4 publicaciones
12		Difundir en la página web, "todos somos iguales ante la Ley. Para fomentar la equidad y no discriminación.	Cartillas	4 publicaciones
13		Buen clima laboral -implementar mejoras en los recursos humanos	Encuesta de clima laboral	1 encuestas programada
14	Público Interno / Recursos Humanos	Provision de cafeteria, te, café, toddy, leche, avena, como medida de incentivo y de salud en el trabajo	Provision a todos los funcionarios	Provision mensual
15		Protección de la salud. Se concede un día de permiso sin cargo a vacacion para que el trabajador cumpla con su control médico, mujeres papanicolau y varones examen de prostata (+40 años)	Adiciona a los dia de vacación	N° permisos concedidos/N° total funcionarios beneficiarios
16		Día de la familia	Compartimiento de cena de funcionarios y sus conyuges	una cena antes de la navidad
17	Medio Ambiente	Reducir el consumo de papel y reciclar	Reutilizar el papel ya impreso	Disminucion de volumen de compra de papel
18		Concientizacion ambiental	Publicacion en cartillas, página web, atencion al público u on line	2 talleres y publicacion de cartillas

CHARLA Y COMPARTIENDO CON LOS NIÑOS CON DISCAPACIDAD



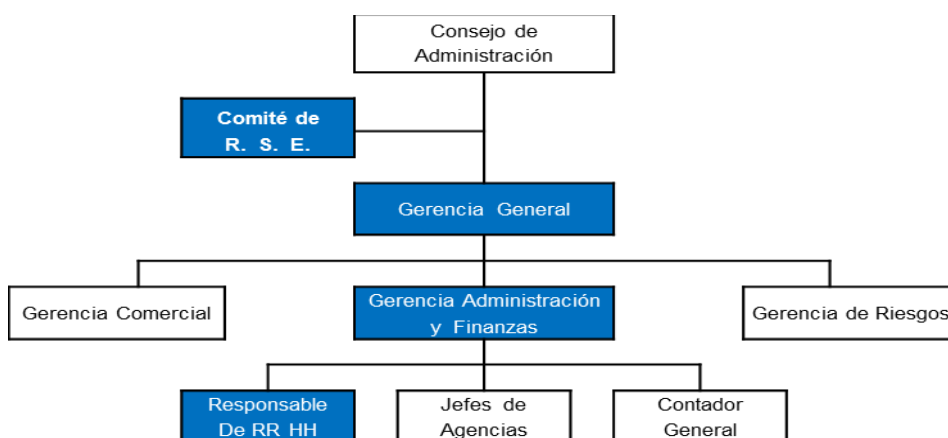
COMPARTIENDO EN FAMILIA CON LOS FUNCIONARIOS Y DIRECTORES



COMPARTIENDO CON LOS ANCIANOS Y ADULTO MAYOR



FORMA DE IMPLEMENTACION DE LA GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA



El Comité de Responsabilidad Social Empresarial, conformado por:

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

Es responsabilidad integral de:

- Consejeros en la definición y aprobación de los programas de Responsabilidad Social Empresarial.
- Comité de Responsabilidad Social Empresarial de diseño, presentación, ejecución, registro, control y mejora de los Programas de RSE, de acuerdo a su reglamento.
- Gerencia General, Gerencias Operativas y funcionarios en general dar estricto cumplimiento a los programas y actividades aprobadas, que logren bien impacto en la sociedad y se integren a las estrategias y metas en la prestación de los productos y servicios financieros.

La responsabilidad de la operativa directa en la gestión de la RSE estará a cargo de la Gerencia de Administración y Finanzas; con el apoyo del Gerente Comercial y Recursos Humanos, sus funciones son las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de las políticas y planes aprobados por el Consejo de Administración.

- Elaborar el plan anual de Responsabilidad Social Empresarial para su revisión y aprobación por el Consejo de Administración, que se ajuste a la Normativa establecida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
- Presentar informes mensuales del avance de las actividades.
- Trasmistir 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.
- 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.
- Asignar las funciones operativas relacionadas con la gestión de la RSE a la o el Responsable de Recursos Humanos.
- Capacitar al personal Responsable y demás funcionarios sobre aspectos de RSE.
- Elaborar el informe anual para el envío a ASFI.

V. DESCRIPCION DE LA EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA CON RELACION A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Rendición de cuentas ante la sociedad en general

Su objetivo es hacer conocer nuestra gestión de prestación de servicios financieros y sus impactos en la sociedad, la economía y el medioambiente, se lo realiza través de la Asamblea General Ordinaria de socios, se presenta la Memoria Anual, se publican los Estados Financieros, se cuenta con página web donde se publican datos importantes de la entidad.

Transparencia

Cuyo fin es divulgar información, general confianza y credibilidad, y cultura ética, permite a nuestros grupos de interés acceder a información de la Cooperativa, conocerla. Se publica información en pizarra, en circuito cerrado de TV dentro en la entidad, memorial anual, pagina web y los informes presentados a la Asamblea General Ordinaria de Socios, donde se entrega a cada socio asistente la Memoria Anual.

Comportamiento Ético

Se cuenta con código de Ética, código de conducta que dan el marco y lineamiento para el accionar de la entidad y nuestro consumidor financiero. En caso de infracción, se activa el Tribunal de Honor para la resolución de conflicto.

Respeto a los intereses de las partes interesadas.

Los planes y objetivos de la Cooperativa se fundan en la identificación y priorización de nuestras partes interesadas, publico interno y externo, consumidores y reguladores. Respetamos sus intereses, reconocemos sus derechos que en su incumplimiento existe la instancia del tribunal de honor para casos que deban sancionarse.

Cumplimiento de las leyes y normas

El marco legal normativo, es aplicado en todas las instancias de la Cooperativa, de manera equitativa.

La licencia de Funcionamiento otorgado por ASFI, es una fortaleza para la Cooperativa porque impulsa al cumplimiento oportuno de sus deberes y reconocimiento del derecho de las partes interesadas.

Las leyes principales que hacen el marco legal y normativo

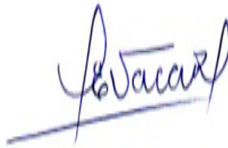
- a. Constitución Política del Estado
- b. Ley N° 393 de Servicios Financieros
- c. Ley N° 356 General de Cooperativas
- d. Código de Comercio
- e. Código Tributario
- f. Ley General del Trabajo
- g. Codito de Gobierno Corporativo
- h. Estatuto Orgánico.
- i. Códigos, políticas, reglamentos y procedimientos internos.

Respeto a los Derecho Humanos

La misma naturaleza de cooperativismo, nos lleva a cumplir con los derecho humanos fundamentales y constitucionales y universales, que son inherentes al ser humanos por el solo hecho existir.



Lic. Ángela Aguilera Yaune
CACTRI R.L.
SECRETARIA COMITÉ R.S.E



Lic. Elida Vaca Rivero
CACTRI R.L.
VICE PDTE. COMITÉ R.S.E



Prof. Bismark Bejarano Ferrera
CACTRI R.L.
PRESIDENTE COMITÉ R.S.E