

**Informe de
Responsabilidad
Social
Empresarial**

2024



INDICE

1. INTRODUCCIÓN:2
 2. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD SUPERVISADA:3
 3. 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:6
 4. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RSE EN LA ENTIDAD SUPERVISADA:12
 5. FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA IMPLEMENTA LA GESTIÓN DE LA RSE:13
 6. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE LA RSE:15
- ANEXO

1. INTRODUCCIÓN

Fundada el 20 de julio de 1963, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad CACTRI R.L. con el apoyo de la Iglesia Católica, somos una entidad de intermediación financiera, con Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión de Sistema Financiero –ASFI- ex superintendencia de Bancos y Entidades Financieras N.º Resolución SB No. 007/2000 del 26 de Abril de 2000, de acuerdo a la Ley General de Cooperativas N.º 393 se procedió a la adecuación de la razón social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad R.L. según la resolución Administrativa H-2 FASE N 041/2019 de la AFSCOOP de la fecha 20 de Marzo de 2019, y el 20 de Julio de 2020, según Resolución de ASFI/334/2020, la Autoridad e Supervisión Sistema Financiero, dispone la adecuación de la Licencia de Funcionamiento de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA TRINIDAD “CACTRI R.L.” al haber cumplido idóneamente con los requisitos determinados por el ente regulador.

Contamos con un grupo de profesionales altamente capacitados, la experiencia acumulada a lo largo de los años nos ha permitido tomar decisiones orientadas a fortalecer la estabilidad económica de nuestra institución, manteniendo un equilibrio entre el crecimiento financiero y el cumplimiento de nuestra misión. Trabajamos con responsabilidad y visión a largo plazo, impulsando iniciativas que buscan beneficiar a nuestros socios, usuarios y a la sociedad en general.

Brindamos a la población productos crediticios, de ahorro y servicios financieros en el Departamento de Beni. La oficina central se encuentra en Trinidad y cinco agencias ubicadas en: San Ignacio, San Borja, Santa Ana, Rurrenabaque e Itenez, enfocada en el cumplimiento de su misión, a través de una atención con calidad y calidez, satisfaciendo las necesidades de nuestros socios, clientes, usuarios y población en general, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida. CACTRI ha logrado posicionarse como una institución confiable y accesible para la comunidad.

El enfoque de nuestra entidad va más allá de la provisión de servicios financieros. Como cooperativa con valores sólidos y una misión social clara, nos hemos propuesto ser agentes activos de cambio dentro de nuestra comunidad. Por ello, desarrollamos e implementamos programas que trascienden lo económico, enfocándonos en promover la educación financiera, la inclusión social y el desarrollo sostenible.

Creemos firmemente que el empoderamiento de nuestros socios y la comunidad en general comienza con el acceso a conocimientos y herramientas que les permitan tomar decisiones financieras

informadas. A través de talleres, charlas y materiales educativos, fomentamos una cultura de ahorro, planificación y uso responsable de los recursos económicos.

Asimismo, trabajamos de manera constante para derribar barreras de acceso, brindando oportunidades equitativas a todos los sectores de la población, especialmente a aquellos que tradicionalmente han estado excluidos del sistema financiero.

En cuanto al desarrollo sostenible, nuestra Cooperativa impulsa iniciativas orientadas a la protección del medio ambiente, la responsabilidad social y la eficiencia económica. Estas acciones se integran de manera transversal en nuestros servicios, reflejando un verdadero compromiso con las generaciones presentes y futuras.

2. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD SUPERVISADA

Nuestra Cooperativa, ha incorporado a la Responsabilidad Social Empresarial en el Plan Estratégico 2023 – 2025, proceso del cual fueron partícipes las jefaturas de las distintas áreas, apuntando al cumplimiento de la Misión y Visión institucional, con la voluntad de trabajar en pro del desarrollo sostenible, asumiendo valores, principios, comportamiento ético y responsable, siendo consiente de los impactos derivados de nuestra actividad.

La Cooperativa desarrolla sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de manera planificada y estratégica, reconociendo su rol fundamental en el desarrollo económico y social del país. Estas acciones, responden a una planificación anual estructurada que se lleva a cabo en coordinación con diversas áreas internas de la institución, lo que garantiza su alineación con los objetivos organizacionales y la eficiencia en su implementación.

El accionar en RSE se enmarca dentro de un mapa estratégico integral que contempla cinco perspectivas clave: Impacto Social, Financiero, Clientes y Mercado, Procesos Internos, Innovación y Crecimiento.

Las iniciativas de RSE implementadas buscan generar valor compartido, fomentando la educación financiera, el acceso equitativo a productos y servicios, el cuidado del medio ambiente, la inclusión de grupos vulnerables y el fortalecimiento del tejido social, con la mirada en un futuro más justo, solidario y próspero para todos.

PERSPECTIVA IMPACTO SOCIAL

Forma parte del marco estratégico sujeto a la implementación de las estrategias de las perspectivas para analizar el impacto social que conlleve en su entorno, para cumplir con la Visión de la Cooperativa.

PERSPECTIVA FINANCIERA

Asegurar que la rentabilidad financiera de la Cooperativa permita la generación de recursos para la sostenibilidad y la cobertura de futuros requerimientos.

PERSPECTIVA DE CLIENTES Y MERCADO

Objetivos estratégicos:

Generar el crecimiento de la cartera de créditos como el principal activo productivo.

Incrementar las captaciones para el crecimiento sostenible de la cartera de créditos

Gestionar la recuperación de la Cartera diferida para mantener niveles de liquidez.

Gestionar la recuperación de la Cartera reprogramada para mantener los niveles de liquidez adecuados.

PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

Objetivos estratégicos:

Adoptar nuevas tecnologías para mejorar la calidad de productos y servicios ofrecidos a los socios y usuarios de la Cooperativa enmarcado en estándares de seguridad de información.

Enmarcar las actividades y el giro de negocio de la Cooperativa en una adecuada gestión integral de riesgos, considerando el apetito de riesgo definido por la Cooperativa.

Consolidar y evaluar la eficacia del control sobre el cumplimiento de los objetivos relacionados con la función social de los servicios financieros.

Formalizar y consolidar los principios y la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa.

PERSPECTIVA INNOVACIÓN Y CRECIMIENTO

Objetivo estratégico:

Desarrollar la gestión del Talento Humano para ejecutar la estrategia establecida en los planes y objetivo de la Cooperativa.



Misión

“Entidad que brinda soluciones financieras mediante productos y servicios accesibles, con solvencia, calidad y calidez a sus socios, consumidores financieros y la comunidad, de forma justa e inclusiva, satisfaciendo sus necesidades, inculcando la cultura del ahorro, el crédito prudente, contribuyendo al desarrollo de la región y del país.”

Visión

“Ser una entidad financiera líder en la región, innovadora, con respeto a los valores institucionales y del cooperativismo que impulse el progreso de nuestros socios y clientes en el marco de la función social”.

Nuestros Valores

Institucionales:

- ✓ Honestidad
- ✓ Integridad
- ✓ Lealtad
- ✓ Trato igualitario, inclusivo y democrático
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Solidaridad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Diligencia
- ✓ Calidad y calidez
- ✓ Trabajo en equipo e innovación

3. 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

Nuestra Cooperativa cuenta con una Política para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial que tiene como objetivo que la RSE sea asumida como un compromiso voluntario y esencial, vinculado a la búsqueda constante 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 este documento.

Promovemos el comportamiento ético en todas nuestras operaciones, asegurando que nuestras acciones respeten el medio ambiente y fomenten buenas relaciones internas y con todas las partes interesadas. Nos esforzamos por aumentar la calidad de vida de nuestras comunidades y estimular el respeto por los derechos básicos de las personas.

La gestión de nuestras actividades se basa en los valores definidos en nuestra política de RSE. Creemos firmemente que al operar con responsabilidad y ética contribuimos al desarrollo sostenible y fortalecemos la confianza y el compromiso de nuestros socios y comunidades.

Reafirmamos nuestro compromiso de ser una Cooperativa que no solo busca el éxito como entidad financiera, sino que también se preocupa profundamente por el impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

DERECHOS HUMANOS

En el desarrollo de nuestra actividad como Entidad Financiera promovemos y respetamos los derechos humanos, reconocemos su importancia como su universalidad establecidos en:

- I. La Constitución Política del Estado
- II. Carta Universal de los Derechos Humanos, compuesta por la Declaración universal de los Derechos Humanos, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Pacto Internacional de Derechos Económicos, sociales y culturales.

- III. Se fomenta el derecho a la vida, libertad y seguridad de los funcionarios de la Cooperativa y de toda la sociedad.
- IV. Se prohíbe todo trato inhumano, degradante o discriminatorio
- V. Se promueve el cumplimiento del Artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: "Todos somos iguales ante la Ley" y tienen sin distinción, derecho a igual protección de la ley, derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta declaración y contra toda la provocación a tal discriminación.
- VI. Reconocemos a la familia como elemento natural y fundamental de la sociedad que precisa de resguardo y protección.

Promovemos los Derechos Humanos y garantizamos su cumplimiento en todos los procedimientos que implican la prestación de nuestros servicios financieros y capacitamos al personal para que se sensibilice a las necesidades de los consumidores financieros. Mediante nuestra página web www.cactri.com.bo publicamos cartillas sobre temas como el derecho a la vida, la libertad y la salud. Los talleres de Educación Financiera incorporan el tema así también, el Código de Ética y Código de Conducta.

Nuestra Política para la Gestión de la RSE, 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, mediante la inclusión de personas de todas las edades, sin ninguna clase de discriminación con excepción de las establecidas por Ley, brindamos acceso universal a los servicios financieros, principalmente en el ahorro como un respaldo económico.

La relación con el talento humano se enmarca en la formalidad y el reconocimiento de los derechos y beneficios, así como las obligaciones estipuladas por Ley, a su vez, brindamos las condiciones y espacios de trabajo dignos, salarios acordes a las responsabilidades de cada cargo según una escala salarial. La relación de la Cooperativa con su talento humano se sustenta en principios de legalidad, respeto y equidad. Esta relación se enmarca dentro de un marco formal que garantiza el cumplimiento de los derechos laborales y beneficios establecidos por Ley, así como de las obligaciones que corresponden tanto a la Entidad como a los trabajadores.

Reconocemos al recurso humano como un pilar fundamental para el cumplimiento de nuestra misión y visión institucional. Trabajamos continuamente en la construcción de un entorno laboral digno y saludable, donde cada funcionario pueda desarrollar su potencial en un ambiente de respeto, confianza y colaboración.

Como parte de este compromiso, se proporcionan condiciones laborales adecuadas que incluyen espacios físicos seguros, cómodos y funcionales, así como acceso a los recursos necesarios para el desempeño eficiente de sus funciones. En cuanto a la política salarial, la Cooperativa aplica una escala de remuneraciones justa, basada en criterios objetivos como la naturaleza del cargo, el nivel de responsabilidad, la experiencia requerida y la equidad interna. Este enfoque permite asegurar que cada

persona reciba una retribución acorde a sus funciones, reconociendo su aporte a los objetivos institucionales.

Para la provisión, promoción, y desarrollo óptimo de nuestro personal, contamos con una Política de Administración de Recursos Humanos.

Los temas de seguridad, riesgos y enfermedades de trabajo son atendidos por el Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar de la Cooperativa.

MEDIO AMBIENTE

Sostenemos una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la cooperativa, realizando adquisiciones de bienes y equipos amigables con el medio ambiente, materiales de limpieza biodegradables.



Fomentamos en nuestra Cooperativa la cultura de reciclaje, y manejo de residuos. Capacitamos a nuestro personal, consumidores financieros y comunidad, sobre el cuidado del medio ambiente, tocando temas como la importancia del uso del papel, eliminación de uso de bolsas plásticas, generando conciencia del ahorro y sostenibilidad, la optimización del uso de recursos, ahorro de energía y consumo razonable de agua, bajo tres pilares: reduce, reúse, recicle.

Mediante una actividad en la que participaron funcionarios de la Entidad y niños de la Unidad Educativa Villa Magdalena, se plantaron pequeños arbolitos en sus instalaciones y alrededores, inculcando en los pequeños la importancia del cuidado del medio ambiente, a tiempo de brindarles educación financiera. Se apoyan estas actividades de concientización y prevención a través de la página web institucional para nuestro público interno y externo.

PARTES INTERESADAS

Persona natural o jurídica o conjunto de personas naturales o jurídicas, que tienen interés, en cualquier decisión o actividad de la entidad supervisada. De acuerdo a las inter relaciones que se mantienen y al grado de involucramiento respectivo, la Cooperativa ha identificado a sus partes interesadas, siendo éstas:

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”, la tramitación es oportuna, y se brinda seguridad en la prestación de servicios. La Cooperativa desarrolla talleres de capacitación y concientización hacia una gestión responsable con enfoque en Responsabilidad Social Empresarial. El mecanismo de rendición de cuentas hacia nuestros socios y entidades reguladoras y con quienes mantenemos relaciones contractuales es la memoria Anual que contiene el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, entre otra información detallada. Dicho informe, también se publica a través de la página web de la institución www.cactri.com.bo

Empleados y sus familias.- Todos los colaboradores o empleados, gozan de estabilidad laboral, capacitaciones para lograr un 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 ocupar 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, la Cooperativa dota a diario de leche, así como cafetería con la provisión de té, café, avena y mates.

II. EXTERNOS

Clientes y consumidores Financieros.- Brindamos acceso universal a los servicios financieros con enfoque más rural que urbano, atención preferente a los sectores vulnerables.

Para conocer la percepción sobre el servicio brindado, se realizó una evaluación sobre la satisfacción del cliente, resultados que permiten identificar debilidades y oportunidades de mejora. Promovemos el diálogo con las partes interesadas, la comunicación oportuna respecto a la información que deba ser de su conocimiento según la naturaleza de la relación. Y reconocemos sus intereses y derechos legales.

CACTRI promueve en el desarrollo de sus actividades, un comportamiento ético, sin discriminación, respeto de los derechos humanos y fiel cumplimiento de las leyes y normas sobre Competencia Leal y Comercio Justo, Comunicación Comercial, trato preferencial a las personas adultas mayores y protección de sectores vulnerables, ofertando productos y servicios e informando sobre las actividades y resultados alcanzados con transparencia.



Compartimos un bonito momento con las personas adultas mayores del Asilo de Ancianos a tiempo de brindarles colaboración mediante la entrega de insumos de salud, higiene y alimentos.



Visitamos el Centro Comedor de la Parroquia Santa Cruz, oportunidad en la que brindamos colaboración mediante la entrega de alimentos.



Apoyamos las actividades de terapia ocupacional y promovemos las habilidades de las personas adultas mayores del Centro San Francisco de Asis.



Visitamos la Capilla Sagrada Familia y apoyamos las destrezas de las mujeres que allí se capacitan con la entrega diversos materiales promoviendo su empoderamiento.



Desarrollamos un curso de Educación Financiera en la Unidad Educativa Señora de Fátima

4. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA RSE

Para la gestión de la Responsabilidad social, se estableció el Plan Estratégico de RSE, que se resume de la siguiente manera:

EJE	PERSPECTIVA / GRUPO	ESTRATEGIAS ESPECÍFICAS	MEDIOS	RESULTADO
1	Impacto Social, partes interesadas	Generar cultura de RSE -Talleres de Educación Financiera	Publicación en cartillas virtual	Se capacito al Personal
2		Talleres de capacitación al personal sobre atención al público con calidad y calidez y atención preferente	Taller y cartillas	Se cumplió con la capacitación
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	compra de papelería y bienes de uso
4		Contribuir al mejoramiento incremento del capital de trabajo, generación de ingresos, apertura al empleo independiente, tendiendo a la equidad de género según metas de cartera en el plan estratégico	Colocación de cartera	Volumen de cartera de vivienda/meta de cartera vivienda
5		Capacitación sobre uso de herramientas virtuales	Talleres y publicaciones por la Web.	N° de capacitación cumplidas/N° de capacitación total
6		Acceso Universal a los servicios financieros, sobre la Ley 223	Capacitación a sectores con discapacidad	Capacitación cumplida
7		Satisfacción del cliente, sobre los servicios financieros, y de los accesos a información publicada	Encuesta	% de satisfacción y confianza según encuesta
8	Cientes y mercado	Punto de Reclamo. Promoviendo la transparencia y los derechos y obligaciones del consumidor financiero. 1 taller en cada agencia (5 talleres)	Taller	vía cartilla
9	(socios y comunidad)	Difundir Código de Etica, principios, valores, misión y visión, derechos humanos. Función social	Taller y cartillas	N° talleres y publicación 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 Parroquia la Santa Cruz, Centro de adultos mayores Parroquia San Francisco de Asis. Asoc San Vicente de Paul, Visitas Unidad Educativa Villa Magdalena	Comedores Bs 1.200 Hogar de Ancianos Bs 1.200.- Centro Adultos mayores Bs 1.200.- Unidad Educativa Villa Magdalena Bs. 200.-

11	Derechos Humanos y sociedad	Difundir Derechos Humanos, Leyes protección a sectores vulnerables. Generación 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	3 publicaciones
13		Buen clima laboral - implementar mejoras en los recursos humanos	Encuesta de clima laboral	1 encuesta programada
14	Público Interno / Recursos Humanos	Provisión de cafetería, te, café, toddy, leche, avena, como medida de incentivo y de salud en el trabajo	Provisión a todos los funcionarios	Provisión mensual
15		Protección de la salud. Se concede un día de permiso sin cargo a vacación para que el trabajador cumpla con su control médico, mujeres papanicolau y varones examen de próstata (+40 años)	Adiciona a los día de vacación	N° permisos concedidos/N° total funcionarios beneficiarios
16		Día de la familia	Compartimiento de cena de funcionarios y sus cónyuges	una cena antes de la navidad
17	Medio	Reducir el consumo de papel y reciclar	Reutilizar el papel ya impreso	Disminución de volumen de compra de papel
18	Ambiente	Concientización ambiental, a niños de la Unidad Educativa de Villa Magdalena.	Publicación en cartillas, página web, charlas en la UE de Villa Magdalena	publicación de cartillas

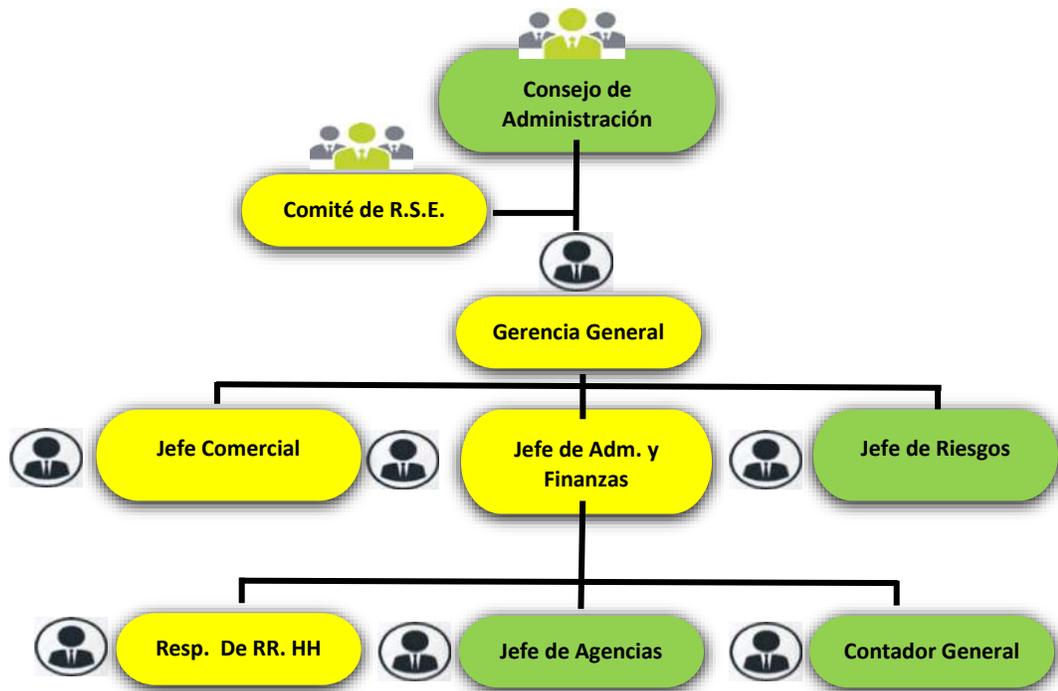
Desde la aplicación de la RSE en la Cooperativa desde el 2014, se analiza e identifican los principales factores, las necesidades de nuestras partes interesadas, y se trabaja para mejorar de forma continua el accionar de nuestros recursos humanos. Se continúa trabajando en Educación Financiera para recuperar y fomentar la cultura del ahorro y cumplimiento de obligaciones de los socios y clientes que se habían acogido al diferimientos y periodos de gracias.

5. FORMA EN QUE LA ENTIDAD SUPERVISADA DENTRO DE SU ESTRUCTURA IMPLEMENTA LA GESTIÓN DE LA RSE

Dentro la estructura de RSE, la Cooperativa cuenta con un Comité de Responsabilidad Social Empresarial, dependiente del Consejo de Administración, cuyas funciones y responsabilidades se encuentran claramente establecidas en un reglamento interno actualizado y aprobado por el Consejo de Administración, que regula, efectúa el registro y seguimiento de sus actividades, la

elaboración de informes, composición, deberes de los miembros, responsabilidades, competencias, procedimientos, y periodicidad de las sesiones entre otros.

A lo largo de la gestión 2024, la Entidad ha realizado el control y seguimiento al desarrollo de las actividades de RSE a través las sesiones efectuadas en la gestión se encuentran debidamente registradas y firmadas.



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

La responsabilidad de la operativa directa en la gestión de la RSE está a cargo de la Jefe de Administración y Finanzas; con el apoyo del Jefe Comercial y Recursos Humanos.

Responsabilidades del Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Es Responsabilidad integral de:

- Consejeros, la definición y aprobación de los programas de Responsabilidad Social Empresarial.

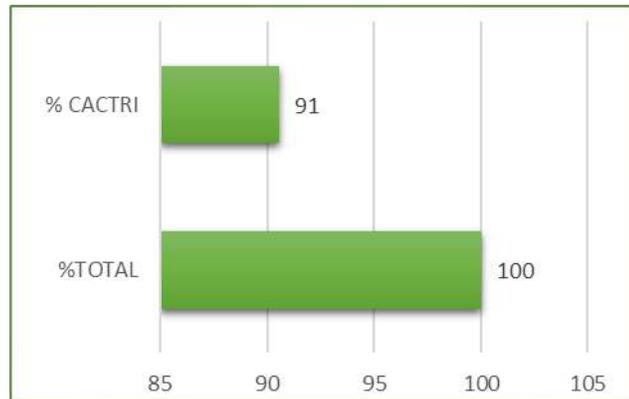
- Comité de Responsabilidad Social Empresarial, diseño, presentación, ejecución, registro, control y mejora de los programas de RSE, de acuerdo a su reglamento.
- Gerencia General, Jefaturas Operativas y funcionarios en general, dar estricto cumplimiento a los programas y actividades aprobadas, que logren un impacto positivo 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 de la gestión de la RSE, estará a cargo de la Jefe de Administración y Finanzas con el apoyo del Jefe Comercial y Recursos Humanos, cuyas funciones son:

- 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.
- 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.
- Instruir delegar asignar tareas etcétera 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 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.

6. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA ENTIDAD SUPERVISADA CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE LA RSE

Para la evaluación de desempeño en Responsabilidad Social Empresarial 2024, la entidad contrató los servicios de una empresa con amplia experiencia, que luego de la aplicación de una metodología que considera los aspectos sociales, económicos y medioambientales resolvió la siguiente ponderación:



Fuente: Plataforma de Calificación – CADEXCO

A nivel global, nuestra Cooperativa ha alcanzado una destacada calificación de desempeño en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), obteniendo un 91% sobre 100. Este puntaje, correspondiente a la escala B, refleja muy buen desempeño y nuestro fuerte compromiso social, económico y ambiental.

Reconocemos que la mejora continua es un principio fundamental del desarrollo institucional. Por ello, renovamos nuestro compromiso de seguir implementando acciones que generen un impacto positivo y duradero en las comunidades donde operamos, promoviendo relaciones responsables con todos nuestros grupos de interés.

6.1 RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LA SOCIEDAD EN GENERAL

Con el objetivo de dar a conocer los resultados de nuestra gestión de prestación de servicios financieros y los impactos en la sociedad, la economía y el medioambiente, se realiza la Asamblea General Ordinaria de socios, oportunidad en la que se presenta la Memoria Anual.

Los Estados Financieros se publican en la página web institucional www.cactri.com.bo además de información relevante para los grupos de interés.

6.2 TRANSPARENCIA

Cuyo fin es divulgar información, generar confianza, credibilidad, y promover una cultura ética en nuestros grupos de interés. Los mecanismos que utiliza la Cooperativa para difundir dicha información son:

- ✓ Publicación en pizarra
- ✓ Circuito cerrado de TV al interior de las instalaciones

- ✓ Memoria Anual e informes presentados en la Asamblea General Ordinaria de Socios.
- ✓ Página Web (Información institucional, productos, servicios, agencias, horarios de atención)
- ✓ Redes Sociales (Educación financiera, aspectos sociales, ambientales, publicidad sobre productos y servicios y otros)
- ✓ Material impreso (Productos, servicios y educación financiera)

Nuestra Misión y Visión se encuentran visibles en nuestras instalaciones y el informe de RSE se encuentra en la memoria institucional, cuyo contenido brinda información sobre los resultados alcanzados en temas económicos, sociales y ambientales, además de cartillas virtuales que resumen para los internautas las actividades realizadas a lo largo de la gestión.

Las relaciones comerciales de la Cooperativa se desarrollan en el marco de la transparencia, de acuerdo al Artículo 78 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

6.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO

La Entidad, cuenta con un Código de Ética y un Código de Conducta que establecen los lineamientos de conducta basados en valores y principios morales y profesionales que rigen las actuaciones y comportamiento que la Cooperativa 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 en sus relaciones laborales, operaciones comerciales, en la relación con los consumidores financieros, autoridades, proveedores y en general en todas las actuaciones que intervenga.

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.

La Cooperativa promueve un comportamiento ético en los grupos de interés, a través de capacitaciones y material de apoyo como cartillas.

Tanto el Código de Ética, como el Código de Conducta se encuentran a disposición de los funcionarios en formato digital a través de la Intranet. La entidad promueve espacios para el conocimiento de los funcionarios respecto al Código de Ética.

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

6.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

Los planes y objetivos de la Cooperativa se fundan en la identificación de nuestras partes interesadas, público interno y externo, consumidores y reguladores. Respetamos sus intereses y reconocemos sus derechos, ante el incumplimiento, el tribunal de honor es la instancia responsable para casos que deban sancionarse.

6.5 CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS

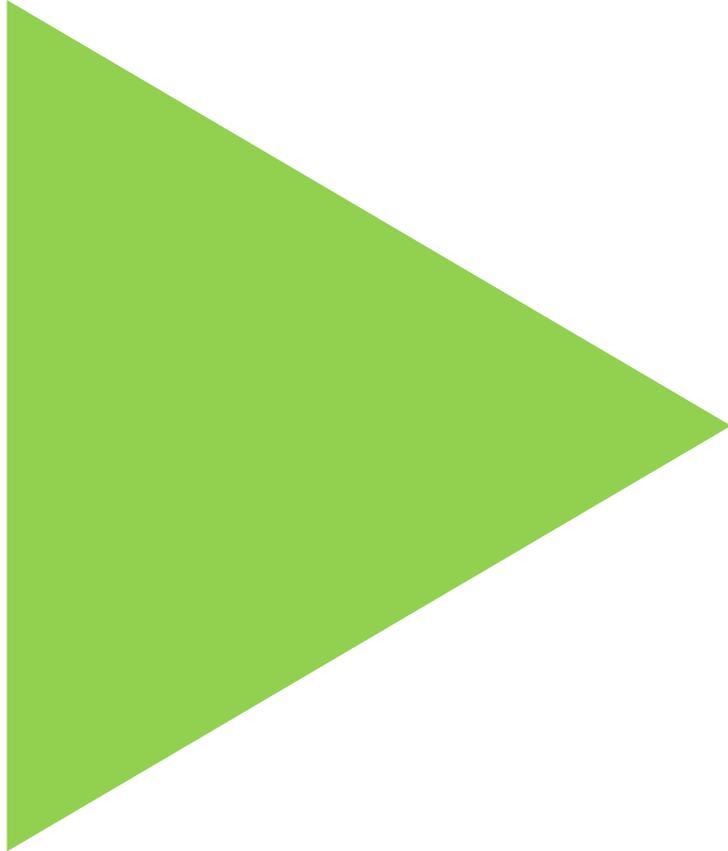
La Cooperativa cumple con todos los requisitos legales y normativos exigibles como entidad de intermediación financiera y propicia la actualización permanente en Consejeros y empleados. El accionar de la Cooperativa se rige bajo el siguiente marco legal y normativo:

- 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. Código de Gobierno Corporativo
- h. Estatuto Orgánico.
- i. Códigos, políticas, reglamentos y procedimientos internos

6.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad R.L., promueve el respeto de los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos. Nuestra naturaleza cooperativista, rige el respeto de los derechos humanos fundamentales y constitucionales y universales inherentes al ser humano por el solo hecho existir, en este sentido, la Cooperativa ha desarrollado e implementado políticas que protegen los derechos humanos de socios, funcionarios, clientes, consumidores financieros, y demás partes interesadas.

Entre la normativa relevante a la actividad principal de CACTRI R.L. y la relación con los grupos de interés, se encuentran: Código de Ética, Política para la Gestión de la 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.



ANEXO 2

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 2024

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 2024, con el fin de mejorar el conocimiento colectivo, la entidad desarrolló las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, cuidemos el medioambiente - Políticas para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial - Capacitación habilidades directivas para el liderazgo, riesgo operativo y la coordinación, la gestión de Gobierno Corporativo - Gestión de Riesgo Operativo - Normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial, Función Social de los servicios Financieros - Plan de Educación financiera - Gestión de Cartera de créditos - Desarrollo de estrategias para potenciar el crecimiento y alcance de objetivos, con técnicas de ventas, atención al cliente, técnicas de negociación, especificaciones del producto - Gestión de Riesgo de Crédito, minimizar pérdidas por provisiones, por morosidad y previsión por riesgo adicional de cartera por desvíos en el proceso crediticio. - Código de Gobierno Corporativo, Código de Conducta, Código de Ética, Estatuto Orgánico, Derechos Humanos - Normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial, Función Social de los servicios Financieros, Educación Financiera - Gestión de Riesgos - Consumidor financiero con atención preferente y punto de Reclamo - Leyes de protección a sectores vulnerables protegidos por Ley - Taller de Socialización de Normativa y Plan Estratégico Análisis de Avance y Aplicación de Estrategias 		

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.- 120.480,00</p> <p>Sueldo promedio Bs.- 57.323,81</p>	%	2,10
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 2024 se realizó el incremento salarial del 3% al Salario Básico y el 5,85% al salario mínimo nacional, de acuerdo al decreto supremo 5154.</p> <p>Detalle Cuadro 2B.</p>	%	3
3B		Relación entre el salario mínimo de la Entidad supervisada y el salario mínimo nacional	<p>Salario mínimo nacional 2.500,00 Bs.</p> <p>Salario mínimo CACTRI R.L. 2.705,92 Bs.</p>	%	1,08
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	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Total funcionarios		Números Enteros	40
			Edad máxima			58
			Edad mínima			24
			Nº Total Mujeres			16
			Nº Total Varones			24
			Jóvenes adultos (18-35)			16
			Adultos (36-64)			24
			Departamento	Beni		35
				La Paz		1
				Cochabamba		1
				Santa Cruz		2
				Potosi		1
			Gerencia	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		0
			Asesor Jurídico y Legal Auditoría interna, Jefe de Unidad de Auditoría Interna, Jefe de Unidad de Riesgos	Nº Mujeres		2
				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		2
				Nº Varones		8
			Responsable de RRHH, 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		2
				Nº Varones		5
			Analistas, asistentes, cajeros, secretaria general	Nº Mujeres		4
				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				

2T	Capacitación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2024 fueron contratadas 2 varones, ambos procedentes del departamento de Beni, cuyas edades están comprendidas entre los 18 y 35 años.	TOTAL CONTRATACIONES	%	5,00
				Nº Mujeres		0
				Nº Varones		100
				Jóvenes adultos (18 – 35)		100
				Departamento		100
				Beni		
		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2024, 4 personas dejaron de ser parte del plantel, 3 varones y 1 mujer, todos procedentes del departamento de Beni	TOTAL ROTACIÓN	%	10
				Varones		75
				Mujeres		25
				Jóvenes adultos (18- 35)		75
				Adultos (36-64)		25
				Departamento		100
Beni						
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	En la gestión 2024, CACTRI cuenta con un funcionario responsable de una persona que presenta algún tipo de discapacidad.		%	2,5
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado detalle en el cuadro	Gerencia	96 Hrs.	%	93.20
			Subgerencia	103 Hrs.		100
			Jefaturas	103 Hrs.		100
			Encargados	103 Hrs.		100
			Funcionarios	103 Hrs.		100
			Total Horas Anual	Números Enteros		103
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	CACTRI R.L., programó y desarrolló en la gestión 2024, 27 capacitaciones que fomentan el conocimiento del talento humano, siendo éstas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de Cartera de créditos ✓ Políticas para la Gestion de la Responsabilidad Social Empresarial ✓ Plan de Educacion financiera 		Nº	27 capacitaciones

			<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacitación habilidades directivas para el liderazgo, riesgo operativo y la coordinación, la gestión de Gobierno Cooperativo ✓ Gestión de Riesgo Operativo ✓ 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 ✓ Creación de productos de ahorro y créditos ✓ Capacitación sobre atención al público con calidad y calidez, atención preferente y productos crediticios y punto de reclamo ✓ Capacitación sobre atención al público con calidad y calidez, y atención preferente ✓ Normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial, Función Social de los servicios Financieros ✓ Plan de Educación Financiera ✓ Sistema de facturación -* RCV ✓ Gestión de Riesgo Operativo ✓ Gestión de Riesgo de liquidez ✓ Capacitación de Gestión de Riesgos Legal ✓ Gestión de Riesgo de LGI, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes ✓ Capacitación Debida Diligencia ✓ Normativa de crédito, crédito de vivienda, CPOP, Créditos con cuota diferidas, Procedimientos créditos problemáticos, Castigados y Previsión para pérdidas en créditos. ✓ Segundo Grupo de Contribuyentes que ingresan al nuevo sistema de facturación electrónica, conozca los deberes formales, pasos operativos, que tecnología tener. Evite multas. ✓ Capacitación sobre atención al público con calidad y calidez y atención preferente ✓ Estrategias de retención de clientes de ahorros y crédito ✓ Técnicas de cobranza y manejo de conflictos ✓ Lenguaje de señas ✓ Ley 045 - Contra el racismo y toda forma de discriminación ✓ Curso Diseño Edición de Video ✓ Manejo de extintores, Argonomía, Primeros Auxilio ✓ Seguridad al realizar transacciones electrónicas 		
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	En la gestión 2024, se realizó la evaluación de desempeño a los funcionarios	Números enteros y/o porcentajes	100%

1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Consejo de Administración:	Nº Varones	Números enteros y/o porcentajes %	3
				Nº Mujeres		2
				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		0
				Nº Mujeres		3
				Menores de 30 años		0
				Mayores de 30 años		3
			Funcionarios:	Nº Varones		24
				Nº Mujeres		16
				Menores de 30 años		8
				Mayor de 30 años		32

2D		Relación entre salario mínimo de hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional (De 40 funcionarios se pudo realizar la comparación de 23 funcionarios. Los restantes 17 corresponden a 1 varón Auxiliar Contable, 1 varón Lic. En administración de empresas, 2 varones estudiantes, 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, 1 varón Lic. En Auditoría, 1 mujer Lic. en Auditoría Pública, 1 varón Lic. Auditor Contador y Contador Público, 1 varón Lic. En economía, 1 varón Lic. en Economía, 1 varón Lic. En ciencias de la comunicación 1 contador general, 1 mujer secretaria ejecutiva y 1 varón Programador de Sistemas)	La planta de funcionarios está conformada por:			Varón	Mujer	Comparativo
			Profesión/Nivel Educativo	Varón	Mujer	Sal. Mín. Varón	Sal. Mín. Mujer	
			Auxiliar Contable	1	0	3059,64	--	No aplica
			Lic. Administración de empresas	1	0	7.070,00	--	No aplica
			Bachiller en Humanidades	2	2	3476,93	2.596,82	1,33
			Estudiantes	2	0	3.596,82	0	No aplica
			Egresados	2	4	3.100,00	2.841,09	1,09
			Técnico Bancario	3	1	3.596,82	4886,32	0,74
			Técnico Sup. En Contaduría Gral.	1	0	4.917,27	--	No aplica
			Téc. Medio en Contaduría Gral.	0	1	--	2.705,92	No aplica
			Técnico Informático	1	0	6.060,00	--	No aplica
			Lic. Contaduría Publica	1	4	3.596,82	5.994,70	0.60
			Lic. en Contaduría Pública y Lic. en Derecho (Tiene dos profesiones)	0	1	--	10.060,00	No aplica
			Lic. en Derecho	2	1	5463,64	2.864,02	1,91
			Lic. en Auditoría	1	0	6.060,00	--	No aplica
			Lic. Auditoría Pública	0	1	--	5.994,70	No aplica
			Lic. Auditor Contador y Contador Público (Tiene dos profesiones)	1	0	7.070,00	--	No aplica
			Lic. Economía	1	0	5994,70	--	No aplica
			Ingeniería en Sistemas	1	1	5.415,89	3.182,70	1,70
			Lic. en Ciencias de la Comunicación	1	0	3.182,70	--	No aplica
			Contador General	1	0	4.917,27	--	No aplica
			Secretaria Ejecutiva	0	1	--	4.795,76	No aplica

%

			Programador de Sistemas	1	0	5.994,70	--		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)	FIN SOCIAL					Bs.	14.189.-
			TOTAL						14.189.-
2H	Derechos Humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	<ul style="list-style-type: none"> ● Política de Responsabilidad Social Empresarial – RSE ● Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés ● Código de Ética, Código de Conducta ● Reglamento interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores ● Política de Gestión y Administración de Recursos Humanos 						
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	Crédito de vivienda	%	27				
		Vivienda de Interés Social	0,4						
		Microcrédito	18						
		Crédito personal	58						
		Crédito Asalariado	57						
1E	Enfoque social	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		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	<ul style="list-style-type: none"> - Crédito hipotecario de vivienda de interés social. 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. - Microcrédito. 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 						

		<p>principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crédito de Consumo: 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. - Productos de Ahorro: Caja de Ahorro, DPF - Servicios de Cobranza: Energía eléctrica, agua, telefonía móvil, créditos.
3E	Descripción de políticas para el correcto diseño de oferta de servicios y productos	<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 2024 de la Institución cubrió los siguientes temas:</p> <p>Tema 1: Tiempo de Espera al Consumidor Financiero. Tema 2: Procedimiento de atención de Reclamos Tema 3: Banca Digital Tema 4: Cliente CPOP Tema 5: Información sobre Créditos Tema 6: Código de Conducta y Trato Preferente a los Adultos mayores Tema 7: Punto de Reclamo funciones y deberes Tema 8: Trámite y requisitos para créditos</p> <p>Público Objetivo: Tema 1, 2 dirigidos a Consumidores Financieras Tema 3,4 dirigido a Consumidores Financieros de área urbana y rural Tema 5, dirigido a público en general área urbana y rural Tema 6, dirigido a funcionarios y Consumidores Financieros Tema 7, dirigido a funcionarios de la Entidad Tema 8, dirigido a funcionarios y Consumidores Financieros</p>

			<p>En cuanto al Programa de Información, tuvo como público objetivo Consumidores Financieros y se difundieron los siguientes temas:</p> <p>Tema 1: Tiempo de espera en los PAF 30 Minutos Tema 2: Difusión de información sobre el Punto de Reclamo Tema 3: Banca Digital Tema 4: Difundir Acciones sobre la Responsabilidad Social Empresarial y Función Social de los Servicios Financieros Tema 5: Dar a conocer las características y beneficios de los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago Tema 6: Inclusión de personas con discapacidad Tema 7: Información sobre los derechos de los consumidores Tema 8: Información sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa Tema 9: Información sobre mecanismos del reclamo y rol de la ASFI como segunda instancia. Tema 10: Información sobre ASFI como ente regulador objeto y atribuciones</p> <p>Los medios utilizados para el fin fueron material impreso, circuito cerrado, sitio web, redes sociales.</p>		
1S		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"> ● Calidad en el servicio brindando una atención con calidad y calidez ● Atención personalizada ● Capacitaciones dirigidas a los funcionarios orientadas a la atención al cliente ● Estricto cumplimiento de Políticas y normativas sobre atención al cliente. 		
2S	Satisfacción del Cliente	Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	En la gestión 2024, CACTRI R.L. realizó una encuesta de satisfacción al cliente, cuyos resultados orientan a la entidad a identificar oportunidades de mejora en cuanto a la calidad de atención en la prestación de productos y servicios que brinda la Cooperativa.		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	<p>En la gestión 2024 se registraron 7 reclamos. La entidad asegura el buen funcionamiento y correcta atención a los reclamos que se presenten, dentro de la capacitación interna y del Programa de Educación Financiera de la Cooperativa, los funcionarios responsables del PR se capacitaron en lo referente al Punto de Reclamo, para que conozcan tanto al cliente interno como el externo el procedimiento para realizar un reclamo.</p> <p>Adicionalmente, la cooperativa capacita a sus funcionarios en temas de 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> <p>A través del Programa de Educación Financiera se capacita al personal y a los clientes sobre los procedimientos para tramitar un crédito.</p>	100 %	7

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. Adicionalmente, la Cooperativa hace un seguimiento mensual al consumo de energía eléctrica y agua para la aplicación futura de mecanismos de ahorro de estos importantes recursos.			
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	El residuo principal de la Cooperativa (papel) no es entregado a empresas recicladoras debido a que en el Departamento del Beni no existe este tipo de empresas.			
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	En la gestión 2024 la Cooperativa realizó inversiones para la compra de plantines para su posterior sembrado con estudiantes de una Unidad Educativa Villa Magdalena	Bs.-	200.-	
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 2024, la Entidad fue sancionada con 6 multas de la ASFI.		Cantidad	6
					Monto Bs.	9.045,41

CUADRO 2B:

	2022	2023	2024
Remuneración total anual individuo mejor pagado.	159.855	120.000	120.480
Remuneración total todos empleados menos persona mejor pagada	68.577,04	51.868	55.715
Cantidad de funcionarios	43	40	40

