CADEXCO | Exportaciones Logística y Promoción de Inversiones

INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

2025

INDICE

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

El Comité de RSE ha desarrollado el seguimiento al Plan Anual de RSE, efectuando sus sesiones según la periodicidad establecida en su Reglamento.

Cuenta con Políticas para la Gestión de la RSE en las que considera los aspectos sociales, económicos y ambientales. Su trabajo se desarrolla en el marco del respeto a los derechos humanos, 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 evaluado el desempeño de su personal y lo ha capacitado para un mejor rendimiento en sus funciones.

Ha dado continuidad a actividades orientadas a brindar un beneficio social destinadas a sus socios, empleados y comunidad. Socializa el Plan Estratégico de RSE y las actividades realizadas a sus Consejeros y funcionarios. Existen aspectos que la Entidad puede mejorar y en consecuencia lograr un mejor desempeño en esta dimensión.

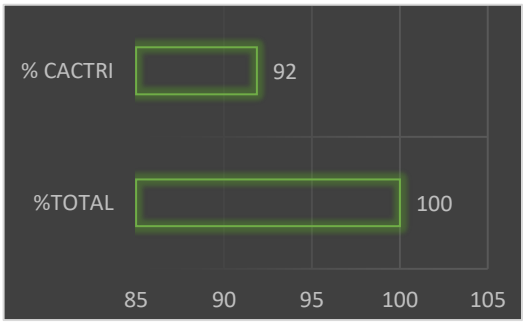
Periodo: Gestión 2025

CALIFICACIÓN TOTAL: 92%

A	B	C	D	E

Factible de mejora

A nivel global, CACTRI R.L. alcanzó una calificación de desempeño en responsabilidad social empresarial de 92%, 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.

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. La página web de la Entidad contiene 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. Ha dado continuidad a una serie de actividades como la concientización de su personal para un uso eficiente de recursos como energía, agua y papel. Trabaja con la comunidad de manera activa promoviendo el cuidado del medio ambiente y ha realizado inversiones para cumplir con sus objetivos en esta dimensión. CACTRI R.L. aún no cuenta con un producto financiero que impulse la protección medioambiental. La Entidad cuenta con potencial para mejorar su calificación en este aspecto.

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 AFCOOP 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 cuidad de Trinidad, Departamento Beni, cuenta con una oficina central ubicada en la ciudad de Trinidad, Provincia Cercado del Departamento de Beni. Cuenta con cinco agencias para atender la demanda de servicios financieros en las provincias de Moxos, Yacuma, Itenez y Ballivián. 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 Limpias No. 100	Fax:	4620143 - 4652048
Página Web:	www.cactri.com.bo	No. de funcionarios a diciembre 2025	35
Gerente General:	Lic. Elida Vaca Rivero		
Jefe de Administración y Finanzas	Lic. Angela Aguilera Yaune	angelaaguilera@cactri.com.bo	
Equipo Evaluador:	Olivia Jenny Rodriguez Pereira	rse@cadexco.bo	

Para la determinación de la calificación de su desempeño en Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2025, 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 Trinidad 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 2025, 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 1 la puntuación mínima y 0 la calificación que indica incumplimiento total.

A Excelente desempeño	96 -100
B Muy buen desempeño	81 - 95
C Buen Desempeño	61 - 80
D Desempeño Moderado	41 - 60
E Desempeño Débil	21 - 40
F 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 2023-2025, estableciendo que su accionar se guía sobre los principios de Responsabilidad Social Empresarial. Sus objetivos estratégicos tienen el propósito de asegurar el desarrollo de las actividades realizadas en el marco de la seguridad, excelencia y responsabilidad con todos sus grupos de interés.

En lo que respecta a la Función Social de los Servicios Financieros, la Entidad procedió a la adecuación de sus objetivos estratégicos a los objetivos de los servicios financieros establecidos por reglamento de ASFI.

En lo que respecta a sus intenciones, ha plasmado en su Misión y Visión aspectos como la satisfacción de necesidades, impulso al progreso de sus socios y clientes, la contribución al desarrollo del país en el marco de la función social de los servicios financieros. La Entidad tiene una fuerte 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, y como vocales el Jefe del Área Comercial.

El Comité de RSE cuenta con un reglamento interno actualizado que regula sus actividades, registro y elaboración de informes, determina el alcance, composición, deberes de sus miembros, responsabilidades, competencias, procedimientos, periodicidad de las sesiones y otros.

La Entidad ha realizado el control y seguimiento al desarrollo de las actividades de RSE, a lo largo de la gestión 2025. El Comité de RSE ha efectuado 12 sesiones, las que se encuentran debidamente registradas y firmadas.

Las responsabilidades de la ejecución de los programas y registro de actividades de RSE, recaen sobre la Jefe de Administración y Finanzas, cuyas funciones se encuentran formalmente establecidas.

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.

La Entidad cuenta con Políticas para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, que considera aspectos sociales, ambientales y económicos, 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.

La Entidad asume su compromiso de trabajar en pro del desarrollo sostenible, satisfaciendo las expectativas de sus partes interesadas siendo consciente por las consecuencias e impactos derivados de su actividad.

En la relación con sus proveedores, CACTRI R.L. ha establecido en su Política de Proveedores un relacionamiento respetuoso, justo y deben cumplir en lo posible las disposiciones legales y de RSE; en la compra de papelería y equipos priorizar aquellas con certificación de normas de RSE.

La Entidad cuenta con un Plan Estratégico de RSE, el mismo, ha sido difundido entre sus Consejeros y funcionarios, dando a conocer las actividades a desarrollarse reforzando su compromiso a nivel institucional. Ha desarrollado sus actividades en el marco de lo previsto contando en algunos casos con la participación activa de sus funcionarios y la comunidad.

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.

✓ 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 le permiten medir y hacer seguimiento efectivo al desempeño de las operaciones y actividades de RSE, así como el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

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.

La Entidad no cuenta con un Sistema de Gestión de RSE. Desarrollar e implementar un sistema de información que genere reportes efectivos, coadyubaría a la identificación de aspectos que presentan alguna desviación en el logro de objetivos o cumplimiento de normativa interna o externa como la emitida por el Ente Regulador.

Para la evaluación de desempeño de RSE (2024), CACTRI R.L. contrató en la gestión 2025 a CADEXCO, 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.

✓ 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, el Inspector 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 Tecnología de la Información, Comité de Seguridad Física, Comité de Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Cumplimiento, 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 y procedimientos para garantizar la aplicación de las prácticas de gobernabilidad y transparencia.

La integridad, lealtad, equidad, inclusión, responsabilidad, solidaridad, compromiso, innovación, son los valores corporativos adoptados por la Entidad en el marco de la ayuda mutua, complementariedad, honestidad, transparencia, responsabilidad y participación equitativa.

CACTRI R.L. cuenta con un Código de Gobierno Corporativo actualizado y aprobado por la Asamblea General Ordinaria de Socios, que establece los lineamientos, principios, normativa en la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

El Comité de Gobierno Corporativo es la instancia responsable de efectuar el seguimiento, proponer acciones correctivas y evaluar el grado de cumplimiento de las medidas establecidas en el Código de Gobierno Corporativo por el Consejo de Administración, los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo establecidos por la autoridad de supervisión y del contenido del reporte de gobierno corporativo.

Su memoria institucional, incluye entre otros, el Informe de Gobierno Corporativo, según este informe, en la gestión 2025 no se evidenciaron incumplimientos que pudieran derivar de la inobservancia a normas de Gobierno Corporativo.

Durante la gestión evaluada, el órgano superior de Gobierno Corporativo se capacitó en temas económicos inherentes a sus funciones y sobre políticas para la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la que participaron también funcionarios de todas las áreas.

✓ LINEAMIENTOS DE LA RSE:

➢ TRANSPARENCIA

La transparencia constituye uno de los principios fundamentales en la gestión de las entidades financieras, al ser un factor clave para generar y mantener la confianza en sus grupos de interés.

En el desarrollo de su Plan Estratégico, CACTRI R.L., contó con la participación de las jefaturas de las distintas áreas de acción.

Las intenciones sociales de la Entidad se encuentran visibles 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, cumpliendo con lo establecido en la normativa emitida por el ente regulador.

La Entidad comunica a sus grupos de interés sus decisiones y actividades que tienen impacto en la economía, sociedad y el medio ambiente a través de informes al Ente Regulador y a sus asociados en su Asamblea de Socios. Las actividades de RSE se encuentran publicadas en su memoria anual 2025, así mismo, en su página web institucional se encuentra publicado el informe de RSE y la Calificación de Desempeño gestión 2024. De esta forma la Cooperativa refuerza la transparencia, reputación institucional y evidencia su compromiso con los principios de sostenibilidad y responsabilidad social frente a sus grupos de interés y al ente regulador.

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

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.

La información sobre sus productos, requisitos y otros, se encuentra disponible en su página web, sitio en el que también puede encontrarse 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 y un comportamiento ético y legal intachable.

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.

La Entidad cuenta con una Política de Competencia Leal y Comercio Justo fundamentada en la eficiencia económica, competencia efectiva y la buena fe comercial,

➢ COMPORTAMIENTO ÉTICO

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.

La Entidad, cuenta con un Código de Ética aprobado por el Consejo de Administración, 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.

Cualquier tipo de discriminación, acoso sexual, uso de alcohol y drogas entre otros, está estrictamente prohibido por la entidad.

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 Código de Ética establece el canal de denuncias por eventuales violaciones del mismo. 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.

Cactri R.L. cuenta con un Código de Conducta, en el que ha establecido principios como buena fé, continuidad del servicio, responsabilidad, equidad y un relacionamiento cordial y respetuoso, así también, una atención al cliente con calidad y calidez, atención de reclamos, conducta con otras instituciones y el tratamiento de la información sujeto a aspectos como calidad, oportunidad, resguardo de confidencialidad y privacidad entre otros. Dicho Código también ha considerado aspectos en el ambiente laboral como la comunicación, el respeto y la imparcialidad.

En la gestión 2025, la entidad promovió un comportamiento ético en sus Consejeros y funcionarios a través de cartillas digitales.

Tanto el Código de Ética, como el Código de Conducta de la Entidad, se encuentran a disposición de los funcionarios en formato digital.

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

➢ RESPETO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

La Entidad ha identificado a sus grupos de interés, siendo estos internos: socios y empleados y externos: proveedores, consumidores financieros, sociedad, medio ambiente, comunidad y competidores. 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 E.F. cuenta con una Política De Interacción y Cooperación con los grupos de Interés. La entidad cuenta con canales de comunicación formales con los mismos.

Cactri R.L. cuenta con una Política de Respeto a las Partes Interesadas en la que promueve el diálogo, respeto de sus intereses, consideración de sus inquietudes, reconocimiento de sus derechos legales y el reconocimiento de sus demandas respecto a las expectativas de la Cooperativa en equilibrio con el desarrollo sostenible.

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.

En relación a su cliente externo, en la gestión 2025, CACTRI R.L., realizó un estudio del grado de satisfacción del cliente con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones recomendadas para fortalecer la experiencia de atención y la calidad de los servicios financieros brindados por la Cooperativa. El estudio realizado en Oficina Central y Agencias se enfocó en la percepción de socios, clientes y usuarios sobre la recomendación institucional, calidad de atención, productos de crédito, productos de ahorro, áreas operativas, canales de comunicación y servicios requeridos.

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 y lenguaje de señas para la atención en cajas.

Cactri R.L. cuenta con un Reglamento para la atención del socio, cliente y usuario que tiene por objeto normar los derechos que tienen los socios, cliente y/o usuarios y reglamentar la atención que se les debe brindar.

Para mejorar la educación financiera de sus socios, consumidores financieros, empleados y público en general, CACTRI R.L. ha desarrollado un Programa de Educación Financiera. Así mismo, efectuó la difusión de información a través de material impreso, circuito cerrado, sitio web y redes sociales.

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.

La Entidad cuenta con Políticas de Administración de Recursos Humanos, para la administración de salarios de los empleados cuenta con una Política Salarial, en ella ha establecido una escala salarial según el grado de responsabilidad y funciones de cada empleado, así también que ningún funcionario podrá recibir una remuneración mensual menor a un salario mínimo nacional.

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 39 espacios de aprendizaje.

En la gestión 2025, la Entidad realizó una evaluación de Clima Laboral en su Oficina Central y cinco Agencias.

La Entidad desarrolló una evaluación de desempeño, con un alcance de 100% de personal evaluado.

Ha realizado a lo largo de la gestión evaluada, actividades de beneficio social, dirigidas a sus partes interesadas.

➢ 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, Código de Ética.

En su Política de RSE, ha establecido el respeto y cumplimiento con el marco regulatorio y normativo para entidades financieras, cumplir con la Ley de aspecto laboral de inclusión a personas con discapacidad.

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

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.

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.

Mediante cartillas digitales dirigidas a sus funcionarios, CACTRI R.L. promueve el conocimiento sobre leyes de protección a sectores vulnerables.

De acuerdo a sus Políticas de Administración de Recursos Humanos en lo que respecta a los procedimientos para la selección y contratación deben efectuarse 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.

Al cierre de la gestión 2025, la Entidad, cuenta en su plantel con un funcionario responsable de una persona que presentan algún tipo de discapacidad.

➢ RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

En su Política de RSE, 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. Prohíbe en su normativa todo trato inhumano, degradante o discriminatorio, reconoce a la familia como elemento natural y fundamental de la sociedad.

Mediante cartillas digitales, ha promovido en sus funcionarios el respeto a los derechos humanos.

Su Código de Ética establece la aplicación del principio universal cooperativo de no discriminación, brindando trato igualitario a todos sus socios, consumidores financieros y la comunidad de forma inclusiva sin distinción de sexo, credo, raza, cultura e ideología.

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. Brinda condiciones y espacios de trabajo dignos, salarios acordes a las responsabilidades de cada cargo según una escala salarial.

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 durante la gestión 2025 realizando verificación de ambientes laborales, mantenimientos preventivos y medidas de seguridad.

Los empleados reciben una dotación diaria de leche para hacer frente a las radiaciones que emiten los equipos de computación como una forma de protección de la salud, adicionalmente reciben de forma mensual la provisión de café, avena, té y mates.

Durante la gestión evaluada, la Entidad realizó contribuciones, posibilitando la continuidad de actividades orientadas al beneficio social como el apoyo a los adultos mayores, charlas sobre Educación Financiera y cuidado del medio ambiente dirigida a estudiantes.

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 promociona los derechos humanos, económicos, culturales y ambientales, con repudio a toda forma de racismo y discriminación.

En el marco del respeto a los derechos humanos, 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.

CACTRI R.L. cuenta con Políticas que guían su accionar, rechazando toda forma de racismo y discriminación. Promueve el respeto a la diversidad étnica y pluricultural, la realización de sus

actividades con un enfoque de servicio e inclusión abarcando la variedad de culturas, lenguas y costumbres de la comunidad.

A través de su página web publica cartillas sobre temas sociales, brindando a los internautas el acceso a este material.

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.

Ha plasmado formalmente su compromiso de trabajar de manera responsable en el aspecto económico, coadyuvando al desarrollo integral del país con la prestación de servicios crediticios con acceso universal, brindando capacitación a los consumidores financieros solicitantes de créditos en la tramitación para un negocio formal, contribuir a la rentabilidad sostenida promoviendo el ahorro de recursos y contribuir al cuidado medioambiental, generar empleos en las comunidades en las que opera, pagar impuestos y obligaciones que contribuye a los objetivos de desarrollo del país y la región.

Ha plasmado de manera formal su compromiso en este aspecto, expresando en su Plan Estratégico 2023 – 2025 como objetivo 1 en lo que respecta a la perspectiva financiera: Asegurar la rentabilidad financiera de la Cooperativa, permitiendo la generación de recursos para la sostenibilidad y la cobertura de futuros requerimientos.

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.

Ha establecido en su política salarial que el salario mínimo 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 2025, 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 2024 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 2026, la Cooperativa realizó la rendición de cuentas respecto a la gestión 2025 en su Asamblea General de Socios efectuada el mes de marzo. La memoria institucional incluye entre otros, el informe de Responsabilidad Social Empresarial.

En su página web, la Cooperativa ha publicado el informe de Calificación de Desempeño de RSE gestión 2024 y el Informe de Responsabilidad Social Empresarial para las partes interesadas.

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. 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.

Las actividades de RSE han sido difundidas a Consejeros y funcionarios en el acto de celebración de sus 63 años.

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

3.3 COMPROMISO AMBIENTAL

La Cooperativa cuenta con políticas de protección medioambiental, éstas se encuentran inmersas en sus Políticas para la Gestión de RSE y ha considerado este aspecto en su Planificación Estratégica Anual de RSE.

Para generar un impacto positivo en el aspecto ambiental, la entidad podría hacer uso de su página web y redes sociales para concientizar a los visitantes sobre prácticas sostenibles y fomentar un compromiso más activo con la conservación del medio ambiente ya que las mismas representan formas efectivas y accesibles de conectar con un amplio número de personas, aprovechando estos medios para compartir contenidos interactivos, actualizaciones y campañas de sensibilización.

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.

En la gestión 2025, la Cooperativa ha realizado inversiones en el aspecto medioambiental destinadas a dar continuidad a la actividad del sembrado de plantines, en esta oportunidad junto a maestros y niños de la Unidad Educativa Mangalito, promoviendo el cuidado del medio ambiente en la que participó personal de la entidad haciendo labor de voluntariado.

A nivel interno concientiza el uso responsable de papel y la reducción de residuos electrónicos.

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

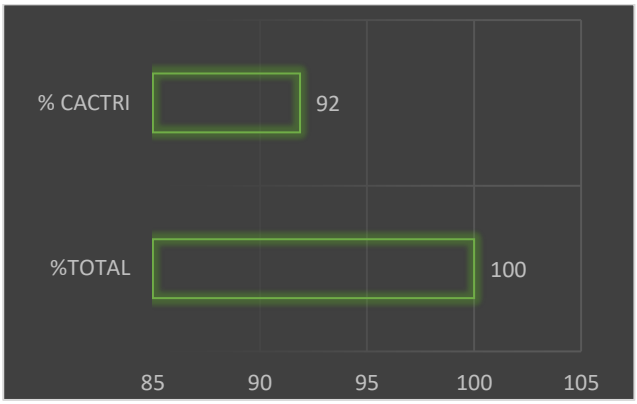
La Entidad no cuenta con productos financieros verdes, destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente. Contar con un producto financiero verde implicaría un compromiso con el medio ambiente mediante el giro de su negocio. Es una acción estratégica y responsable que permite a la entidad financiera alinear sus operaciones con el desarrollo sostenible, generar valor compartido y ser parte activa de la solución frente a los desafíos ambientales y sociales actuales.

Durante la gestión 2025, Cactri R.L. ha realizado seguimiento al consumo de energía eléctrica, agua, papel y combustible. Ha invertido en el cambio de luminaria con el objetivo de generar ahorro de energía eléctrica.

La Entidad ha establecido con relación a los proveedores que éste debe mostrar en forma consistente un comportamiento ético y legal intachable, particularmente en materia de medio ambiente.

4. CALIFICACIÓN

El resultado obtenido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Trinidad R.L. en la gestión 2025, tras haber realizado el análisis de información y posterior evaluación, resuelve la siguiente ponderación:



Fuente: Plataforma de Calificación – CADEXCO

A nivel global, la Cooperativa CACTRI R.L. ha obtenido una destacada calificación de desempeño en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), alcanzando un 92% sobre 100, lo que corresponde a la escala B, mostrando ***muy buen desempeño***. Este logro representa un crecimiento cuantitativo respecto al 91% obtenido en la gestión 2024

Esta puntuación evidencia el fuerte compromiso social, económico y ambiental. Con la implementación de las recomendaciones adjuntas, la Entidad cuenta con las capacidades técnicas y estratégicas para mejorar su calificación en futuras evaluaciones.

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.	Se recomienda el diseño, desarrollo e implementación de un sistema de gestión y reporte de RSE que permita registrar, organizar, monitorear y evaluar todas las iniciativas sociales, ambientales y éticas que desarrolla la Entidad de forma oportuna que facilite la toma de decisiones basada en datos y el cumplimiento sistemático de los lineamientos de la RSE 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. Priorizar permite actuar con propósito, optimizar recursos, reducir riesgos y generar mayor valor social y económico para todos los involucrados.
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. Es una acción estratégica y responsable que permite a la entidad financiera alinear sus operaciones con el desarrollo sostenible, generar valor compartido y ser parte activa de la solución frente a los desafíos ambientales y sociales actuales.

Referencias

Para Textos:

- Circular ASFI/170/2013 y 365/2015 Reglamento y Modificaciones de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera.
- Manual de Indicadores Ethos/ COBORSE de RSE
- Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, Volumen III, Organización Internacional del Trabajo (OIT), España, Tercera Edición, 2001.
- Relato Oficial sobre Gobierno Corporativo en América Latina de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)
- Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)
- Declaración mundial sobre la supervivencia, la protección y el desarrollo del niño
- INADI – Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo www.inadi.gov.ar
- Ley General del Trabajo, Bolivia, 1942
- Ley General de higiene y seguridad ocupacional y bienestar, Bolivia, Decreto nº 16998 de 2 de agosto de 1979.

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

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 2025

Cód	Aspectos	Indicador	Descripción	Expresado en	Valor
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	El gobierno corporativo de CACTRI R.L., está compuesto por el consejo de administración y consejo de vigilancia. En la gestión 2025, con el fin de mejorar el conocimiento colectivo, la entidad desarrolló las siguientes capacitaciones: - Socialización Plan Estratégico 2023 - 2025 - Plan Operativo, presupuesto y metas 2025 - Modelo de negocio 2025 - Programa de Mercadeo 2025 - Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial 2025, cuidemos el medioambiente - Políticas para la Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial - Cronograma de Capacitación 2025 - Cronograma de Vacación 2025 - Plan de Educación financiera 2025 - Gestión de Riesgo de LGI, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes - Creación de productos de ahorro y créditos - Segmentación de mercado y estrategias de penetración de mercado - Control Interno - Póliza Banquera - Responsabilidad civil Consejeros y ejecutivos - Riesgo de liquidez gestión de activos y pasivos - Planificación Anual 2026		

1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	La relación salarial describe de la siguiente forma: Sueldo mayor Bs.- 120.720,00 Sueldo promedio Bs.- 59.560,76	%	2,03
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la Entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	En 2025 se realizó el incremento salarial del 5% al Salario Básico y el 10% al salario mínimo nacional, de acuerdo al decreto supremo 5383. Detalle Cuadro 2B.	%	10 5
3B		Relación entre el salario mínimo de la Entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo nacional 2.750,00 Bs. Salario mínimo CACTRI R.L. 2.983,14Bs.	%	1,09
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	35
			Edad máxima			59
			Edad mínima			25
			Nº Total Mujeres			12
			Nº Total Varones			23
			18-29 años			4
			30 – 59 años			31
			60 – 65 años			0
			Departamento	Beni		30
				La Paz		1
				Cochabamba		1
				Santa Cruz		2
				Potosi		1
			Gerencia	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		0
			Asesor Jurídico y Legal Auditoria interna, Jefe de Unidad de Auditoria Interna, Jefe de Unidad de Riesgos, Jefe de Administración y Finanzas	Nº Mujeres		3
				Nº Varones		2
			Jefe de Área Comercial, Jefes de Agencia, Jefe de créditos y créditos productivos, Jefe de Captaciones, contadora general y Responsable de Punto de Reclamo	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		8
			Encargado de Archivo	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		1
			Oficial de créditos, Oficial de cumplimiento UIF	Nº Mujeres		2
				Nº Varones		4
			Analistas, asistentes, cajeros, secretaria general	Nº Mujeres		4
				Nº Varones		5
			Administrador de Sistemas y Tecnologías, Desarrollador de Sistemas y Tecnologías	Nº Mujeres		0
				Nº Varones		2

			Mensajero, encargada de limpieza y refrigerio	Nº Mujeres		1
				Nº Varones		1
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2025 fueron contratadas 2 varones, 1 procedente del departamento de La Paz y 1 del departamento de Beni.	TOTAL CONTRATACIONES	%	5.71
				Nº Mujeres		0
				Nº Varones		100
				Grupo Etario		100
				18 - 28 años		0
				29 - 59 años		100
				60 – 65 años		0
				Departamento		
				Beni		50
				La Paz		50
		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	En la gestión 2025, 6 personas dejaron de ser parte del plantel, 3 varones y 3 mujeres, todos procedentes del departamento de Beni	TOTAL ROTACIÓN	%	17.14
				Varones		50
				Mujeres		50
				18-28 años		16.67
				29-59 años		83.33
				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.		%	2,9
1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado detalle en el cuadro	Consejeros	54,5 Hrs.	%	22,02
			Alta Gerencia	56 Hrs.		22,63
			Funcionarios	224,5 Hrs.		90,71
			Total Horas Anual	Números Enteros		247,5

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 2025, 39 espacios que fomentan el conocimiento del talento humano, siendo éstas: 1. Socializacion Plan Estratégico 2023 - 2025 2. Plan Operativo, presupuesto y metas 2025 3. Modelo de negocio 2025 4. Programa de Mercadeo 2025 5. Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial 2025, cuidemos el medioambiente 6. Politicas para la Gestion de la Responsabilidad Social Empresarial 7. Cronograma de Capacitación 2025 8. Cronograma de Vacacion 2025 9. Plan de Educacion financiera 2025 10. Gestión de captaciones, alcance de metas 11. Gestión de Cartera de créditos 12. Gestion de Riesgo de LGI, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes 13. Creacion de productos de ahorro y créditos 14. Segmentacion de mercado y estrategias de penetracion de mercado 15. Desarrollo de estrategias para potenciar el crecimiento y alcance de objetivos, con tecnicas de ventas, atencion al cliente, tecnicas de negociacion, especificaciones del producto 16. Gestion de riesgo de crédito, minimizar pérdidas por previsiones por morosidad y prevision por riesgo adicional de cartera por desvios en el proceso crediticio 17. Análisis de datos de cartera en mora, para la recuperacion efectiva 18. Estrategias de retencion de clientes de ahorros y crédito 19. Sistema de facturacion -* nuevo sistema 20. Técnicas de cobranza y manejo de conflictos 21. Control de Bóveda y seguridad física 22. Control Interno - Poliza Banquera - Responsabilidad civil Consejeros y ejecutivos 23. Seguridad de la información 24. Lenguaje de señas (duracion 3 meses 26 participantes) 25. Disposiciones Tributarias 26. Riesgo de liquidez gestion de activos y pasivos 27. Planificacion Anual 2026 28. Taller de Inteligencia Artificial para lideres Cooperativos 29. Decisiones de Financiamientos 30. Capacitacion sobre lanzamiento de producto de seguros 31. Procesos de Auditoria con enfoque Basado en Riesgos en Entidades Financieras	Nº	39 capacitaciones

			32. Capacitacion, primeros auxilios, manejo de extintores, capacitacion en ergonomía y carga mental, plan de emergencia, simulacion de evacuacion contra incencios. 33. Acciones Reinvindicatorias de negocio 34. Despidos y reestructuracion laboral 35. Taller sobre NAGAS Y NIAS 36. continuidad del negocio y contingencias tecnologicas 37. Capacitacion, Asesoramiento, en riesgo financiero, taller elaboraacion del calce de plazos 38. Curso de capacitacion para representantes del Comité Mixto de Higiene, seguridad ocupacional y bienestar 39. Taller de Inteligencia Artificial		
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	En la gestión 2025, 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		Números enteros y/o porcentajes %	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			0
				Nº Mujeres			3
				Menores de 30 años			0
				Mayores de 30 años			3
			Funcionarios:	Nº Varones			23
				Nº Mujeres			12
				Menores de 30 años			4
				Mayor de 30 años			31

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	La planta de funcionarios está conformada por:			**Varón**	**Mujer**	%	**Comparativo**
			Profesión/Nivel Educativo	Varón	Mujer	Sal. Mín. Varón	Sal. Mín. Mujer		
			Lic. En Administración de empresas	1	-.-	7070,00	-.-		No aplica
			Bachiller en Humanidades	2	2	3.650,78	3.147,22		1,16
			Estudiantes	2	0	3.200,00	0		No aplica

		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 Auditoria,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)	Egresados	2	1	3.255,00	2.983,14		1,09
			Técnico Bancario	3	0	3.776,66	-.-		No aplica
			Técnico. En Contaduría Gral.	1	0	5.163,13	-.-		No aplica
			Programador de sistemas	1	0	5.994,70			No aplica
			Técnico Informático	1	0	6.060,00	-.-		No aplica
			Lic. Contaduría Publica	1	4	3.776,66	5.994,70		0.63
			Lic. en Contaduría Pública y Lic. en Derecho (Tiene dos profesiones)	0	1	-.-	10.060,00		No aplica
			Lic. en Derecho	2	0	5.736,82	-.-		1,91
			Lic. en Auditoria	0	1	-.-	5.994,70		No aplica
			Lic. Auditoria Pública	0	1	-.-	5.994,70		No aplica
			Lic. Auditor y Contador Público (Tiene dos profesiones)	1	0	7.070,00	-.-		No aplica
			Lic. Economía	2	0	3.327,36	-.-		No aplica
			Ingeniería en Sistemas	1	2	4.406,10	3.341,84		1,32
			Lic. en Ciencias de la Comunicación	1	0	3.341,84	-.-		No aplica
			Contador General	1	0	5.163,13	-.-		No aplica
			Secretaria Ejecutiva	0	1	-.-	5.035,55		No aplica
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	**FIN SOCIAL**					Bs.	27.794,59.-
			TOTAL						27.794,59.-

2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	● 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	%	1,25
			Microcrédito		7,60
			Crédito de Consumo		17,82
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		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para línea de negocio desglosado según su propósito	***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 principal de pago la constituye el producto de las ventas e ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados. ***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	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. 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.
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	El Programa de Educación Financiera ejecutado en 2025 de la Institución cubrió los siguientes temas: Tema 1: Operaciones de Crédito Tema 2: Refinanciamiento y/o Reprogramación de las Operaciones de Crédito Tema 3: Uso eficiente y seguro de IEP Tema 4: Derechos del Consumidor Financiero Tema 5: Productos y servicios brindados por CACTRI R.L. y otras temáticas Público Objetivo: Tema 1, tuvo como público objetivo a: funcionarios del área de créditos de la institución, consumidores financieros y Nuevos Clientes. Tema 2 tuvo como público objetivo a población del área rural y consumidores financieros Tema 3 público objetivo personas del área rural, mujeres y consumidores financieros Tema 4, dirigido a funcionarios y consumidores financieros Tema 5, dirigido a jóvenes entre 18 y 35 años y consumidores financieros. En cuanto al Programa de Información, estuvo dirigido al público en general sobre los siguientes temas: Tema 1: Operaciones de Crédito Tema 2: Refinanciamiento y/o Reprogramación de las Operaciones de Crédito Tema 3: Uso eficiente y seguro de IEP Tema 4: Derechos del Consumidor Financiero Tema 5: Productos y servicios brindados por CACTRI R.L. y otras temáticas

			Los medios utilizados para el fin fueron material impreso, circuito cerrado, sitio web, redes sociales.		
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Para fidelizar al cliente, CACTRI R.L. aplica los siguientes mecanismos: ● 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		Mecanismo para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	En la gestión 2025, CACTRI R.L. realizó una encuesta de satisfacción al cliente con el propósito de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones recomendadas para fortalecer la experiencia de atención y la calidad de los servicios financieros brindados por la Cooperativa.		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	En la gestión 2025 se registraron 13 reclamos, los mismos fueron respondidos de forma oportuna. Como acción preventiva, durante la gestión se realizó capacitación y retroalimentación al personal de atención al cliente y a las áreas vinculadas con la gestión de reclamos. La finalidad fue evitar la recurrencia de observaciones, mejorar la orientación al socio o cliente y fortalecer la cultura de servicio. La capacitación se orientó principalmente a los siguientes aspectos: Recepción adecuada de reclamos, registro completo de datos y verificación de documentación respaldatoria. Comunicación clara, respetuosa y oportuna al socio, cliente o usuario financiero. Identificación temprana de reclamos relacionados con créditos, seguros, cuentas retenidas y DPF. Coordinación con áreas internas para emitir respuestas fundamentadas y documentadas. Seguimiento de casos hasta su cierre efectivo y registro de la conformidad del reclamante. Retroalimentación para la mejora continua de procedimientos, controles y atención preventiva. Estas medidas contribuyen a reducir la probabilidad de recurrencia de reclamos similares, mejorar la experiencia del usuario financiero y fortalecer los controles internos de CACTRI R.L. en la gestión del Punto de Reclamo.	100 %	13
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 responsable de recursos. Adicionalmente, la Cooperativa hace un seguimiento mensual al consumo de energía eléctrica, agua. La Entidad ha realizado inversiones para el cambio de luminaria y generar ahorro de energía eléctrica.		

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 2025 la Cooperativa realizó inversiones para la compra de plantines para su posterior sembrado con estudiantes de una Unidad Educativa Mangalito.	Bs.-	270.-
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 2025, la Entidad fue sancionada con 6 multas de la ASFI.	Cantidad	6
				Monto Bs.	4.822,84

CUADRO 2B:

	2024	2025
Remuneración total anual individuo mejor pagado.	120.480	120.720
Remuneración total todos empleados menos persona mejor pagada	2.186.616	2.046.935,45
Cantidad de funcionarios	40	38