



***BALANCE SOCIAL***  
***2023***

# **BALANCE SOCIAL**

## **GESTION 2023**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. es una asociación de personas de responsabilidad limitada, cuya constitución, obtención de personalidad jurídica y estructura orgánica están normadas por la Ley N° 356 General de Cooperativas y la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. en fecha 27 de agosto de 2021, recibió la Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. De la misma forma, mediante Resolución ASFI/014/2021 se otorgó a la Cooperativa las facultades de realizar actividades de intermediación financiera como Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta a partir del 29 de noviembre de 2021.

La Cooperativa por su forma de asociación sin fines de lucro, principios, valores y cultura organizacional tiene una orientación esencial hacia la función social basado en un enfoque solidario y de ayuda mutua, los cuales se alinean al enfoque determinado en la Ley N° 393 de Servicios Financieros que describe que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población; todo esto en la línea de lo establecido por la Agenda Patriótica 2025, pilar fundamental del Gobierno Nacional, diseñado por el Ministerio de Planificación del Desarrollo y de cumplimiento obligatorio para todos los órganos estatales, entre estos la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Considerando que el Balance Social es un compromiso que asume la cooperativa para contribuir al desarrollo de su entorno, brindando servicios basados en transparencia, contribuyendo al progreso social y económico de la región donde se opera, manteniendo relaciones estables con los principales grupos de interés, para entender sus expectativas y responder a sus necesidades. Bajo estos lineamientos estructurales a ser cumplidos hasta el Bicentenario, el régimen normativo emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero describe los objetivos específicos que todas las entidades financieras deben cumplir, entre los cuales se destacan: promover el desarrollo integral para el vivir bien, facilitar el acceso universal a todos sus servicios, proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez, asegurar la continuidad de

los servicios ofrecidos, optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

El presente documento refleja el Balance Social de la gestión 2023 de nuestra entidad, cuyo objetivo es evaluar los resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. bajo el enfoque de la Función Social de los Servicios Financieros; es importante ponderar que la Cooperativa consideró y destacó estos objetivos sociales en su Plan Estratégico 2023 - 2025 como base de su misión y visión en su calidad de entidad sin fines de lucro continuando así con los lineamientos, esencia, valores y principios de una Cooperativa, las mismas que se alinean a los objetivos estratégicos de la función social de servicios financieros.

De conformidad a lo determinado por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, las actividades descritas en los indicadores de Balance Social fueron considerados y debidamente programados en un Plan de Acción para la gestión 2023, siendo conscientes que éste es un proceso de mejora constante de la gestión de la Función Social de los Servicios Financieros.

El presente documento, de esta manera, refleja los esfuerzos de la Cooperativa a lo largo de la gestión 2023 y muestra el camino recorrido en la implementación de una eficiente Función Social en la organización. En este informe se presenta información sobre cada uno de los objetivos, metas y logros respecto a los lineamientos, objetivos e indicadores de la Función Social relacionando los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, la eliminación de la pobreza y la inclusión social y económica de la población.

Como datos relevantes, se debe manifestar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., opera con un punto de atención financiera en su oficina central ubicado en la avenida Manco Kapac en la zona El Rosario de la ciudad de La Paz y al 31 de diciembre de 2023 se cuenta con dieciocho funcionarios comprometidos con la cultura institucional.

## **1.1. MISIÓN**

La Misión de nuestra entidad es “Crear de manera solidaria, honesta y equitativa, oportunidades de crecimiento económico para personas y microempresas, a través de la otorgación de recursos financieros en las mejores condiciones, previa administración eficiente y responsable de los recursos acumulados por los mismos”.

## **1.2. VISIÓN**

La Visión de la entidad es “Ser la cooperativa de mayor confianza y prestigio, debido a su apoyo solidario a emprendimientos económicos y su aporte a la consolidación de un país competitivo con oportunidades”.

## **1.3. VALORES**

Los cimientos de la cooperativa son sus valores, de esta manera el accionar de todas las personas que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. como consejeros, miembros de comités, Gerencia y funcionarios está regido por los siguientes valores:

- a) Solidaridad. El interés por la colectividad, que permite desarrollar y promover prácticas de ayuda mutua y cooperación entre sus socias y socios y de éstos con la comunidad.
- b) Igualdad. Las socias y los socios tienen igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades de acceder a los beneficios que brinda la cooperativa, sin la existencia de preferencias.
- c) Reciprocidad. Prestación mutua de bienes, servicios y trabajo para beneficio común, desarrollados entre socias y socios.
- d) Equidad en la Distribución. Todas las socias y los socios deben recibir de forma equitativa, los excedentes, beneficios y servicios que otorga la cooperativa.
- e) Finalidad Social. Primacía del interés social por encima del interés individual.
- f) No lucro de sus socios. Exclusión de actividades con fines especulativos, de forma que no se acumulen las ganancias para enriquecer a las socias o los socios.
- g) Asociación Voluntaria y Abierta. El ingreso y retiro de las socias y los socios es voluntario, sin discriminación de ninguna naturaleza.
- h) Gestión Democrática. La administración democrática por sus socias y socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.
- i) Participación Económica de sus Integrantes. Las socias y los socios participan en la formación del fondo social y en la distribución equitativa del excedente de percepción.
- j) Autonomía e Independencia. La ayuda mutua, con autonomía de gestión, independientemente de las formas de financiamiento.
- k) Educación, Capacitación e Información. La cooperativa promoverá la educación cooperativa, capacitación e información sobre los valores, principios, naturaleza y beneficios del cooperativismo a sus socias y socios, consejeras y consejeros, empleadas y empleados y población en general.

l) Integración Solidaria entre Cooperativas. Las cooperativas sirven a sus socias y socios eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta.

m) Interés por la Colectividad. La cooperativa trabaja en el desarrollo sostenible de su entorno, mediante políticas de responsabilidad social, aceptadas por sus socias y socios.

Todas las operaciones que cumple nuestra Cooperativa tienen como objetivo contribuir al mejoramiento continuo y la estabilidad económica del país a través de la captación de recursos económicos de sectores de la sociedad mediante la generación de confianza, para posteriormente administrar eficientemente estos recursos y brindar productos crediticios para sectores que actualmente son desatendidos, a través del establecimiento de un sistema de administración y control eficiente de los recursos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., para la gestión 2023 diseño, generó e implementó productos y servicios financieros con un enfoque social, cuyo objetivo primordial es crear oportunidades de crecimiento y de acceso a nuestros servicios a todos nuestros socios y en general los consumidores financieros.

## **2. METODOLOGÍA**

El presente balance social fue trabajado en función al régimen normativo emitido por el ente regulador que describe los objetivos mínimos para el cumplimiento de la Función Social de los servicios financieros establecidos en el Libro 10°, Título I, Capítulo I, Sección 2 de la RNSF, los cuales son:

- ✓ Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- ✓ Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- ✓ Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- ✓ Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos
- ✓ Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros
- ✓ Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

Se debe considerar al Balance Social como “una herramienta de la gestión socio – económica que facilita a una institución a medirse y mostrar su eficiencia y eficacia a los grupos de interés que están impactados por su accionar, en relación con el cumplimiento de su propia esencia e identidad”. En el Balance Social se registra información y se realiza un análisis detallado sobre las acciones desarrolladas para cumplir la función social de los servicios financieros.

La Cooperativa ha trabajado durante la gestión 2023 bajo la premisa que la función social de los servicios financieros es la contribución de los servicios financieros al logro de objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, así como para la eliminación de la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

La metodología empleada tiene por objetivo alinear los objetivos estratégicos de la Cooperativa a la Función Social, determinando metas e indicadores de cumplimiento los mismos que, producto de una revisión, sistematización y análisis permitirán elaborar un reporte anual llamado Balance Social, documento que registra la información y análisis detallado sobre las medidas asumidas y las acciones realizadas por la Cooperativa para cumplir la función social de los servicios financieros prestados en la gestión 2023.

El presente Balance Social de la gestión 2023 cumple con lo establecido en el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero considerando además las directrices planteadas por el Consejo de Administración de la Cooperativa.

### **3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **3.1. LA ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

Inicialmente mencionar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. elaboró su Plan Estratégico 2023 – 2025 tomando en cuenta su misión, visión y objetivos institucionales, este Plan Estratégico cuenta con un Plan de Acción que permite semestralmente realizar un monitoreo y seguimiento de las acciones cumplidas, las metas a lograr y los responsables de la implementación; de esta manera se cuenta con un instrumento práctico y eficiente para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa, los mismos que están basados en la función social de los servicios financieros prestados.

Nuestro Balance Social correspondiente a la gestión 2023, inicialmente lleva adelante un análisis general de los objetivos estratégicos de la Cooperativa verificando que los mismos se encuentren alineados con los objetivos estratégicos de la función social definidos en la Ley N°393 de Servicios Financieros, el resultado de dicho análisis se refleja principalmente en el siguiente cuadro:

OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD
<b>DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN</b>		
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar y complementar la oferta de productos financieros y servicios que permita el incremento de los ingresos sin descuidar el rol de la Cooperativa.</li> <li>2. Otorgar créditos al sector productivo a socios de la cooperativa que tengan una fuente de ingresos estable y consolidada a través de un producto financiero específico.</li> </ol>
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (*)	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Brindar servicios financieros a microempresarios y emprendedores del sector productivo a través de producto financiero específico.</li> </ol>
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	
	Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien.	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Promover la cultura de Responsabilidad Social Empresarial en los clientes internos y externos de la Cooperativa.</li> </ol>
Promover servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar la cultura organizacional y fortalecer las competencias del talento humano de la Cooperativa.</li> <li>2. Estructurar los puestos con funciones y responsabilidades que permitan la mejora continua del sistema de control interno.</li> <li>3. Promover actualización y/o capacitación para el desarrollo del personal.</li> </ol>
	Atención con calidez	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Brindar servicios financieros con calidad y calidez a través de una atención personalizada al consumidor financiero.</li> </ol>
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecer el uso de las tecnologías de información como soporte de los procesos internos.</li> <li>2. Gestionar de forma eficiente el seguimiento, información y reportes de operaciones sospechosas en el marco de la normativa vigente con el debido soporte tecnológico.</li> </ol>
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar los distintos Procesos de Gestión al interior de la cooperativa que permitan el servicio más eficiente logrando la automatización de los procesos internos.</li> <li>2. Capacitar al personal de atención al cliente sobre los procesos internos, logrando cada vez una mejor atención al consumidor financiero basada en la rapidez y eficiencia.</li> </ol>
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar educación financiera para nuestros socios y consumidores financieros, con el fin de capacitarlos y fortalecer la confianza en la Cooperativa.</li> <li>2. Incrementar y actualizar el material didáctico para ofrecer al consumidor financiero en el punto de educación financiera de la Cooperativa.</li> </ol>
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Reflejar transparencia en la Estrategia Comercial como parte del Plan Estratégico de la Cooperativa.</li> </ol>

<b>ELIMINAR LA POBREZA</b>		
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	Generar oportunidades de financiamiento a familias de menores ingresos a través de una oferta de productos crediticios adecuados a sus necesidades.
	Monitoreo de la pobreza (*****)	
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza.	Gestionar una agenda de beneficio social a través de la ayuda a sectores vulnerables de la población paceña.
<b>ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA</b>		
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera	Generar la cultura de no discriminación e inclusión financiera a nuestros socios, usuarios y todo el personal de la Cooperativa a través de la plataforma tecnológica del Punto de Educación Financiera (PEF) de la Cooperativa.
	Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*)	Ampliar la cobertura de nuestros servicios en zonas urbanas y periurbanas de las ciudades de La Paz y El Alto. Ofrecer servicios financieros con carácter preferente a grupos vulnerables y capacitarlos en distintos módulos de educación financiera.
	Inclusión financiera de sectores vulnerables	

Debemos reiterar y hacer énfasis que el Plan Estratégico 2023 - 2025 de nuestra Cooperativa, contiene objetivos estratégicos orientados a la función social a nivel general, los mismos se alinean a los objetivos estratégicos determinados en la Ley N°393 de Servicios Financieros.

Nuestra entidad, por asumir la figura jurídica de Cooperativa, está enfocada desde su origen hacia una verdadera función social, fue fundada con un enfoque solidario y de cooperación en beneficio de la colectividad, de acuerdo a lo establecido por su estatuto orgánico, atendiendo a todos los sectores de la sociedad sin discriminación, promoviendo la inclusión financiera y el acceso al financiamiento a la población.

Para la Cooperativa, los factores más importantes para cumplir con su misión institucional se basan en los siguientes extremos:

- ✓ Enfoque en el consumidor financiero. Se debe dirigir todas las acciones de la cooperativa para brindar satisfacción a los socios, a los clientes y a los usuarios en general, todos en su calidad de consumidores financieros, a través de sus canales de atención, así como el ofrecimiento de productos y servicios financieros de calidad.
- ✓ Calidad en la Prestación de Servicios. La generación de un valor adicional, confianza y seguridad para todo socio y usuario de la cooperativa.

- ✓ Liderazgo en la toma de decisiones. Logrando una dirección y conducción coordinada de la entidad hacia resultados concretos de su agenda estratégica.
- ✓ Valorar el Talento Humano. Mejorando sus competencias y logrando su motivación mediante la capacitación permanente y el reconocimiento del desempeño de cada uno de los funcionarios a través de una evaluación del desempeño.
- ✓ Eficiencia de los Procesos Operativos. Mejorando en tiempo y calidad los procesos para el cumplimiento de la Misión y Visión de la cooperativa.
- ✓ Eficacia en la Gestión de Información. Manteniendo información adecuada, oportuna y confiable para la toma de decisiones.

### **3.2. MERCADO OBJETIVO**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., durante la gestión 2023 generó productos y servicios financieros con un enfoque social, cuyo objetivo es crear oportunidades de crecimiento y acceso de nuestros servicios a todos nuestros socios y consumidores financieros.

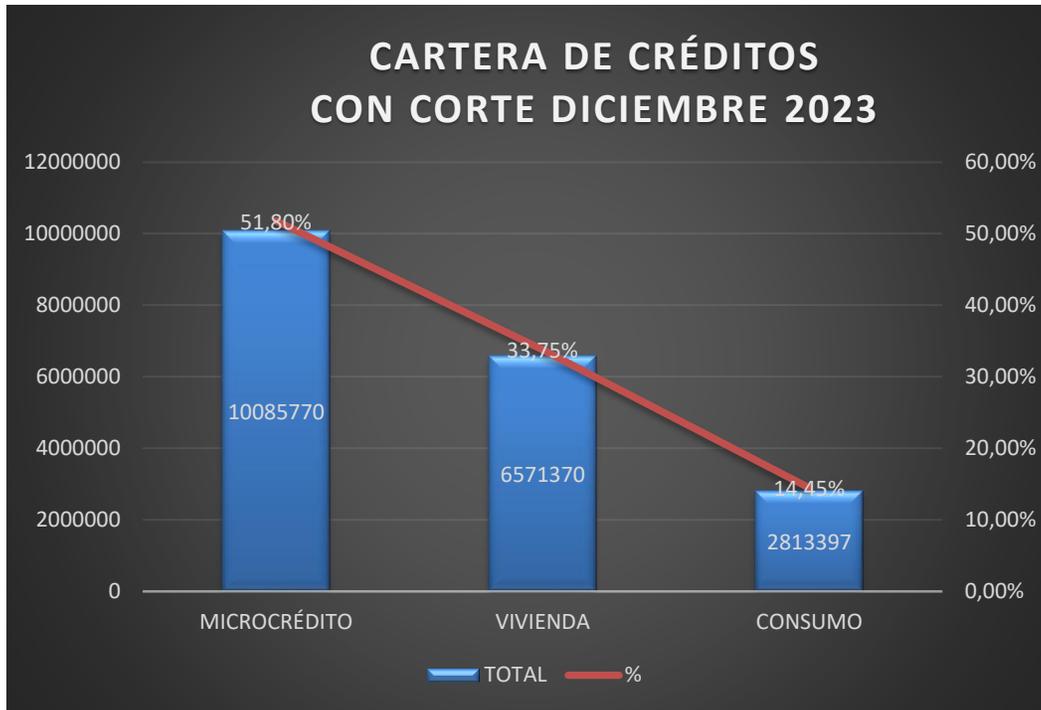
El mercado objetivo de la Cooperativa incluye al sector de los microempresarios, si bien en las ciudades de La Paz y El Alto, existen tanto entidades financieras como no financieras que ofrecen microcréditos, existe un sector importante de la población urbana y periurbana que aún no tiene acceso a capital de operaciones y capital de inversión; asimismo, día a día surge una nueva generación de jóvenes microempresarios, personas que debido a la pandemia cambiaron de rubro e iniciaron nuevos emprendimientos además de sectores que carecen de garantías para acceder a créditos por la rigidez de la banca tradicional.

Los últimos años se ha convertido en una constante que el desempleo, producto del cierre de empresas privadas, obliga a todo aquel que ha perdido su fuente laboral a buscar nuevas formas de sustento, constituyéndose como una alternativa el iniciar un negocio propio o reactivar el que tenía antes y en el cual tenía experiencia, constituyéndose así en un microempresario, es a ese sector al cual destinamos nuestros mayores esfuerzos siendo éste nuestro mercado objetivo, brindándoles alternativas de financiamiento, desarrollo y crecimiento económico tanto para la persona como para su familia y hasta su entorno social.

La Cooperativa, de la misma forma, ofrece productos crediticios para la vivienda, que tiene como objetivo ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida, brindándoles el acceso a financiamiento para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, mejora o ampliación de su vivienda.

Nuestro mercado objetivo, que está dirigido especialmente al sector del microcrédito, representa el cincuenta y dos por ciento (52%) del total de la cartera de créditos a través de nuestro único punto de atención financiera que se encuentra ubicado en la ciudad de La Paz.

A continuación, se muestra un cuadro donde se detalla toda la información de nuestra cartera de créditos a corte diciembre de la gestión 2023. Dando constancia que priorizamos a nuestro mercado objetivo otorgando microcréditos.



### 3.3. TRANSPARENCIA

Respecto a un concepto fundamental como es la transparencia, se puede afirmar que la Cooperativa brinda información transparente de sus actividades y resultados alcanzados; información que es de libre acceso a los grupos de interés y a toda la población en general a través de nuestros medios de difusión oficial como son:

- ✓ Página web constantemente actualizada y de libre acceso al consumidor financiero y toda la población.
- ✓ Página oficial en la Red social Facebook.
- ✓ Publicación y difusión del Programa de Educación Financiera.
- ✓ Publicación y difusión de la Memoria Anual de la Cooperativa.
- ✓ Publicaciones relacionadas a la función social de la Cooperativa así como el Balance Social, Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Servicios enfocados a la Función

Social, los mismos que son presentados en la página web de la entidad y son de libre acceso para el consumidor financiero.

- ✓ Página web de la Autoridad de Supervisión del Financiero, que contiene información financiera de la Cooperativa, como entidad regulada.
- ✓ Información personalizada a nuestros socios y usuarios a través de la plataforma de atención al cliente.
- ✓ Información sobre Educación Financiera a través del Punto de Educación Financiera (PEF) de la cooperativa como mecanismo directo, personalizado y efectivo de información que ha diseñado la entidad como un medio tecnológico al alcance de todos los consumidores financieros que visitan nuestras instalaciones.

### **3.4. GOBERNABILIDAD**

Respecto a criterios de gobernabilidad, es pertinente informar que el cumplimiento de la misión y visión que incluye la función social de la Cooperativa es compartido con todos los niveles de la estructura organizacional de la Cooperativa, asimismo, existe una clara segregación de funciones y responsabilidades determinado en la normativa interna, entre las que se destacan:

- ✓ Estatuto Orgánico.
- ✓ Código de Ética
- ✓ Código de Gobierno Corporativo.
- ✓ Código de Conducta.
- ✓ Reglamento de Gobierno Corporativo.
- ✓ Manual de funciones.
- ✓ Política de Capacitación.
- ✓ Plan de Capacitación.
- ✓ Política de Responsabilidad Social Empresarial.
- ✓ Reglamento de ética.
- ✓ Reglamentos que regulan el actuar de cada uno de los órganos y comités existentes al interior de la Estructura Organizacional de la cooperativa.

La estructura de gobierno de la Cooperativa está conformada siguiendo los lineamientos establecidos por la Ley N° 356 General de Cooperativas, Ley N°393 de Servicios Financieros y reglamentación emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Esto lo refleja el Estatuto Orgánico de la Cooperativa que mereció la No Objeción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y fue aprobada por la Autoridad de Fiscalización y Control de Cooperativas.

El siguiente cuadro refleja la conformación de los órganos de gobierno corporativo y de la alta gerencia al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L.

<b>TIPO DE ÓRGANO</b>	<b>ÓRGANO</b>	<b>CONFORMACIÓN</b>
Máximo órgano de decisión	Asamblea General de Socios	1º Ordinaria
		2º Extraordinaria
Órganos de dirección	Consejo de Administración	Cinco consejeros titulares y dos consejeros suplentes.
	Alta gerencia	Gerente General, Jefes de área y Encargados de unidad.
Órganos de control	Consejo de Vigilancia	Tres consejeros titulares y dos consejeros suplentes.
	Inspector de Vigilancia	Presidente Consejo de Vigilancia.
	Auditoría Interna	Auditor Interno

Para el seguimiento de temas específicos claves para la entidad, la Cooperativa cuenta con los siguientes comités:

#### Comités institucionales

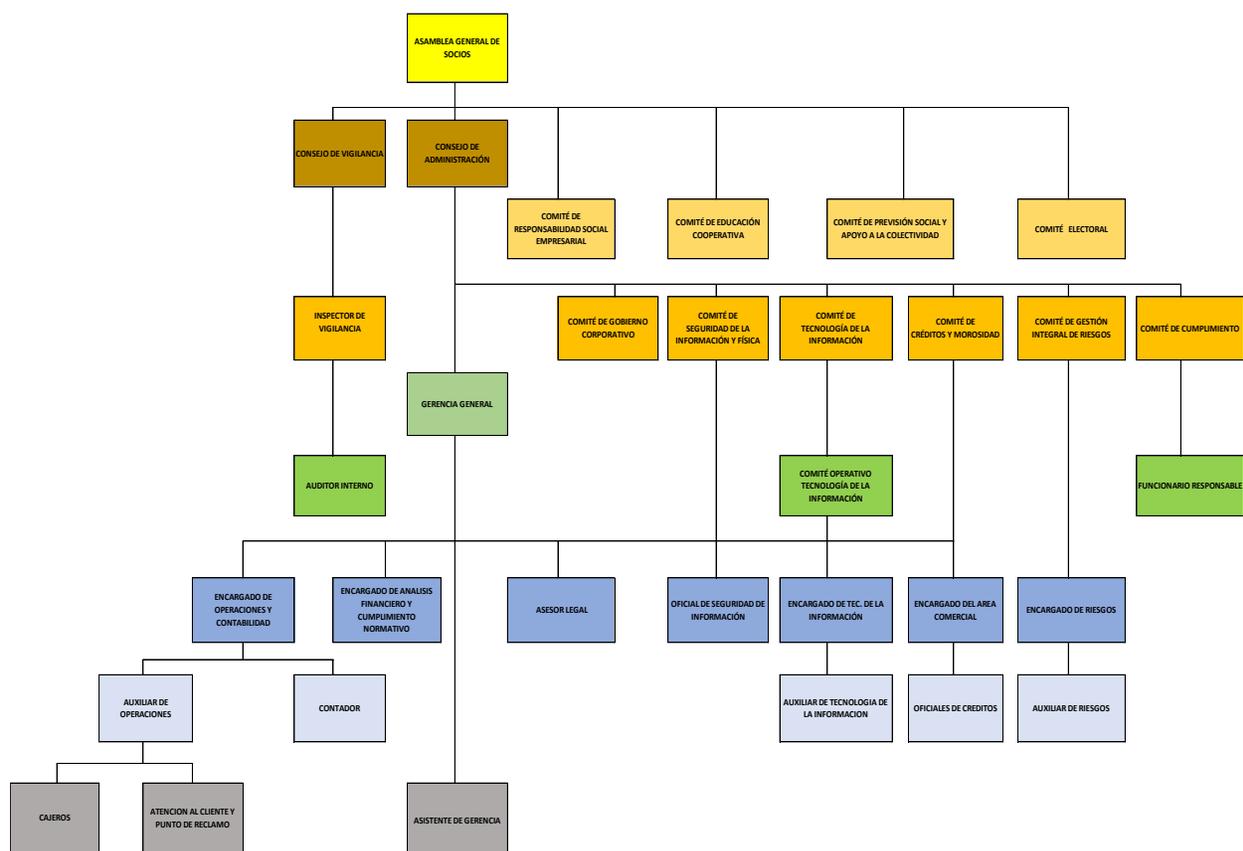
- ✓ Comité de Educación
- ✓ Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad
- ✓ Comité de Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ Comité Electoral

#### Comités operativos

- ✓ Comité de Gobierno Corporativo.
- ✓ Comité de Gestión Integral de Riesgos
- ✓ Comité de Créditos y Morosidad
- ✓ Comité de Tecnología de la Información
- ✓ Comité de Seguridad de la Información y Física
- ✓ Comité de Cumplimiento

De la misma forma, el siguiente organigrama refleja la estructura organizacional de la Cooperativa durante la gestión 2023:

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GESTIÓN 2023



Considerando que todos los funcionarios conocen la estructura organizacional de la Cooperativa, coordinando sus actividades con las áreas correspondientes a la actividad desarrollada, asimismo se desarrollan distintas capacitaciones internas para difundir la misión, visión y objetivos estratégicos de la Cooperativa orientados a la función social de los servicios financieros y el rol que cada área desarrolla para su cumplimiento; todo en conformidad a lo diseñado en la Política de Capacitación y reflejado en el Plan Anual de Capacitación de la gestión 2023.

### 3.5. CAPACITACIÓN

Uno de los objetivos estratégicos específicos de la Cooperativa es potenciar su talento humano a través de una permanente capacitación tanto interna como externa además de la respectiva evaluación del desempeño, realizando durante la gestión 2023 las siguientes acciones:

- ✓ Diseño de una Política de Capacitación.
- ✓ Elaboración de un Plan Anual de Capacitación Interna y externa.
- ✓ Ejecutar pruebas de conocimiento y suficiencia.

- ✓ Evaluar periódicamente el desempeño del personal mediante el sistema de evaluación interna cuyo objetivo es encontrar las necesidades de cada funcionario para dar mayor énfasis en su capacitación.

Durante la gestión 2023, la Cooperativa brindó capacitación a su talento humano en distintas temáticas, entre éstas la difusión del Plan Estratégico 2023 - 2025, asimismo, se desarrolló el siguiente listado de capacitaciones realizadas relacionada con los objetivos estratégicos de la función social de los servicios financieros: Ley General de Cooperativas, Ley de Servicios financieros, Calidad en el servicio al cliente, Atención del Punto de Reclamo, Seguridad de la Información, Estructura Organizacional y Manual de Funciones, Trabajo en equipo, Gestión Integral de Riesgos, Tecnología de la información, comunicación digital, Banca Electrónica, Banca Móvil; las mismas que fueron impartidas a todo el personal de la Cooperativa. De la misma forma, se deben considerar las distintas Capacitaciones Internas específicas programadas, diseñadas, elaboradas y presentadas por cada área de la Cooperativa.

Las capacitaciones son de primordial importancia ya que permiten fortalecer las capacidades y el desempeño del personal, cuyo objetivo está orientado a proporcionar servicios financieros eficientes y eficaces además de una atención con calidad y calidez para nuestros socios y usuarios.

Como se puede evidenciar, las capacitaciones realizadas se alinean de forma general con los Indicadores de Balance Social establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y han permitido en la gestión 2023 fortalecer las aptitudes y habilidades del talento humano. La Cooperativa diseñó e implementó un Plan Anual de Capacitación para la gestión 2023, sobre diferentes temas incluyendo los temas e indicadores del Balance Social. El cronograma se ejecutó por medio de los talleres de capacitación, mismos que fueron dictados por los encargados de unidad o personal apto en conocimientos para dictar un taller en los temas específicos, los talleres se ejecutaron de manera presencial para el personal de la Cooperativa, en relación a la temática, los encargados de unidad por medio de segmentación en base al cargo de cada funcionario se delimitó la participación de los mismos en los diferentes talleres, la finalidad de los mismos es optimizar la calidad de atención del personal en general en atención a sus funciones y en un enfoque integral que de parte de la Cooperativa por medio de sus funcionarios se refleje en cada uno de ellos y en la satisfacción para los Socios, Clientes y usuarios; asimismo, mediante la ejecución a cabalidad del cronograma de capacitaciones, la Cooperativa capacitó a los funcionarios en el desempeño de sus funciones de la mejor manera, lo cual contribuyó al desarrollo de la propia institución. Los mismos se detallan en el cuadro que a continuación se presenta:

**PLAN DE CAPACITACIONES INTERNAS Y EXTERNAS  
GESTIÓN 2023**

FECHA EJECUCIÓN	ENCARGADO	TEMÁTICA
<b>ENERO</b>		
07/01/2023	Encargada de Riesgos	Gestión Integral de Riesgos
11/01/2023	Auxiliar de operaciones	Manual de Registro de Socios
14/01/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Uso , manejo y plan de contingencia del Sistema de Tickets
16/01/2023	Gerente General	Calidad en el servicio del cliente
17/01/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Gestión de Riesgos - Basilea y regulación Prudencial
18/01/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Crediticio
19/01/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Manual de desembolsos y registro de operaciones crediticias
20/01/2023	Oficial de seguridad de información	Dispositivos de seguridad física e informática; uso y manipulación
20/01/2023	Oficial de seguridad de información	Seguridad de la información
21/01/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Atención Preferencial en cajas; tercera edad, discapacitados y mujeres embarazadas
23/01/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Atención Punto de reclamo
24/01/2023	Encargada de Riesgos	Riesgo Operativo
25/01/2023	Jefe Área Comercial	Política de Créditos
27/01/2023	Gerente General	Ley General de Cooperativas
28/01/2023	Gerente General	Manual de Funciones del Área Comercial
30/01/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Manual de Depósitos a Plazo Fijo
30/01/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Principios de protección del personal, usuarios y socios alcance de cobertura de las pólizas de seguros
31/01/2023	Gerente General	Manual de Funciones Gerencia General
<b>FEBRERO</b>		
08/02/2023	Gerente General	Ley de Servicios Financieros
11/02/2023	Gerente General	Trabajo en Equipo
13/02/2023	Jefe Área Comercial	Técnicas de recuperación de cartera y control eficiente de mora.
15/02/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Detección de Circulante Falso y Procedimiento de retención
16/02/2023	Gerente General	Manual de Funciones Unidad de operaciones
18/02/2023	Encargado de Tecnología de la Información	Banca Móvil y transferencias electrónicas
27/02/2023	Jefe Área Comercial	Oficiales de Crédito
<b>MARZO</b>		
01/03/2023	Auxiliar de Operaciones	Manual de Funciones Cajeros
04/03/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Manual de funciones Unidad de Auditoría Interna - Riesgos
13/03/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Registro de Formulario para eventos de riesgo operativo
15/03/2023	Gerente General	Tecnología de la información y comunicación digital
17/03/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Matrices de Riesgos
20/03/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Uso , manejo y plan de contingencia del Sistema de Tickets
22/03/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Dispositivos de seguridad física e informática; uso y manipulación
25/03/2023	Auxiliar de operaciones	Canje Fraccionamiento y manejo de formularios
29/03/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Difusión de cultura de Riesgo de Liquidez
<b>ABRIL</b>		
04/04/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Atención Punto de reclamo
06/04/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Sistema de Control Interno
10/04/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Gestión Integral de Riesgos
14/04/2023	Gerente general	Manual de Funciones Área Comercial
19/04/2023	Oficial de seguridad de la información	Plan de Contingencias Tecnológicas
26/04/2023	Oficial de seguridad de la información	Plan de Continuidad del Negocio
29/04/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Manual de Registro de Socios

<b>MAYO</b>		
13/05/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Crediticio
13/05/2023	Gerente General	Capacitación en educación financiera
15/05/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Gestión de Riesgos - Basilea y regulación Prudencial
17/05/2023	Jefe Área Comercial	Política de Créditos
20/05/2023	Oficial de seguridad de la información	Seguridad de la información
20/05/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Manual de Depósitos a Plazo Fijo
<b>JUNIO</b>		
03/06/2023	Encargada de Operaciones y contabilidad	Manual de desembolsos y registro de operaciones crediticias
07/06/2023	Jefe Área Comercial	Técnicas de recuperación de cartera y control eficiente de la mora
12/06/2023	Auxiliar de Operaciones	Manual de Funciones Cajeros
13/06/2023	Gerente General	Ley de Servicios Financieros
13/06/2023	Gerente General	Manual de Funciones Gerencia General
14/06/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo de Lavado de Dinero y Legitimación de Ganancias Ilícitas
14/06/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Operativo
16/06/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Manual de funciones unidades Auditoria Interna - Riesgos
17/06/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Operativo
26/06/2023	Auxiliar de Operaciones	Canje fraccionamiento y manejo de formularios
27/06/2023	Gerente General	Derechos y obligaciones de los socios y usuarios
28/06/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Matrices de Riesgos
30/06/2023	Auxiliar de Operaciones	Detección de Circulante falso y procedimiento de retención
<b>JULIO</b>		
13/07/2023	Jefe Área Comercial	Oficiales de créditos
13/07/2023	Gerente General	Manual de funciones de la unidad de operaciones y contabilidad
13/07/2023	Gerente General	Ley General de Cooperativas
13/07/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Gestión Integral de Riesgos
14/07/2023	Encargado de Seguridad de la información y física	Dispositivos de seguridad física e informática, uso y manipulación.
15/07/2023	Encargado de Tecnología de la Información	Uso manejo y plan de contingencia del sistema de tickets
19/07/2023	Auxiliar de Operaciones	Atención Punto de Reclamo
20/07/2023	Jefe Área Comercial	Manual de funciones del Área Comercial
22/07/2023	Gerente General	Trabajo en equipo
25/07/2023	Encargado de Tecnología de la Información	Tecnología de la información y comunicación digital
<b>AGOSTO</b>		
08/08/2023	Gerente General	Calidad en el servicio al cliente
19/08/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Difusión de cultura de riesgo de liquidez, Basilea - regulación prudencial
19/08/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo de Crédito
22/08/2023	Encargada de Operaciones y contabilidad	Manual de Depósitos a Plazo fijo
26/08/2023	Encargado de Seguridad de la información	Seguridad de la información
29/08/2023	Jefe Área Comercial	Técnicas de recuperación de cartera y control eficiente de la mora
<b>SEPTIEMBRE</b>		
19/09/2023	Auxiliar de Operaciones	Manual de funciones cajeros
22/09/2023	Auxiliar de Operaciones	Atención preferencial en cajas, embarazadas, tercera edad y discapacitados
26/09/2023	Encargada de Operaciones y contabilidad	Manual de registro de socios
26/09/2023	Jefe Área Comercial	Política de créditos
27/09/2023	Gerente General	Trabajo en equipo
<b>OCTUBRE</b>		
10/10/2023	Auxiliar de Tecnología de la Información	Banca Móvil y transferencias electrónicas
18/10/2023	Jefe área Comercial	Manual de Funciones Unidad Comercial

<b>NOVIEMBRE</b>		
04/11/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Gestión integral de riesgos y difusión de la cultura de riesgo liquidez
13/11/2023	Auxiliar de Tecnología de la Información	Tecnología de la información y comunicación digital
13/11/2023	Auxiliar de Tecnología de la Información	Uso y manejo plan de contingencias del sistema de tickets
18/11/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Gestión de Riesgos, Basilea - Regulación prudencial
18/11/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Crediticio
21/11/2023	Auxiliar de Tecnología de la Información	Sistema de Control interno
25/11/2023	Gerente General	Derechos y obligaciones de los socios y usuarios
25/11/2023	Gerente General	Derechos y obligaciones de los socios y usuarios y educación financiera
27/11/2023	Jefe Área Comercial	Política de Créditos
<b>DICIEMBRE</b>		
01/12/2023	Gerente General	Ley de Servicios financieros
02/12/2023	Oficial de Seguridad de la Información	Seguridad de la información
04/12/2023	Auxiliar de Operaciones	Canje y fraccionamiento y manejo de formularios
08/12/2023	Gerente General	Ley General de Cooperativas
09/12/2023	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Principios de protección al personal, socios y usuarios
11/12/2023	Gerente General	Manual de funciones Unidad de operaciones
15/12/2023	Gerente General	Manual de funciones Gerencia General
16/12/2023	Auxiliar de Operaciones	Manual de Registro de socios y oficiales de crédito
18/12/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Operativo
22/12/2023	Encargada de Operaciones y contabilidad	Manual de desembolso y registro de operaciones crediticias
23/12/2023	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Manual de Funciones Auditoria interna y Riesgos
30/12/2023	Gerente General	Calidad en el servicio al Cliente y ley nº 45 contra el racismo
30/12/2023	Auxiliar de Operaciones	Atención preferencial en cajas

## **PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN 2023**

<b>COMUNICACIONES INTERNAS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TEMATICA</b>
<b>ENERO</b>		
06/02/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	EDUCACION FINANCIERA PUNTO DE RECLAMO
23/01/2023	TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL	EDUCACION FINANCIERA TALLER DE ATENCION AL CLIENTE Y PUNTO DE RECLAMO
<b>FEBRERO</b>		
06/02/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	EDUCACION FINANCIERA CLIENTE CPOP Y SUS BENEFICIOS
<b>MARZO</b>		
15/03/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	EDUCACION FINANCIERA PRODUCTOS FINANCIEROS
<b>ABRIL</b>		
18/04/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (PAGINA WEB OFICIAL)	PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA

<b>MAYO</b>		
08/05/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	EDUCACION FINANCIERA DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS
<b>JUNIO</b>		
12/06/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK)	PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA (DPF)
13/06/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK)	PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA (PRODUCTOS DE AHORRO DE LA COOPERATIVA)
13/06/2023	TALLER DE CAPACITACION AL PUBLICO	CAPACITACION EN EDUCACIÓN FINANCIERA (PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA)
14/06/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK)	PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA (PRODUCTOS DE AHORRO DE LA COOPERATIVA)
15/06/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK)	PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA)
19/06/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK)	PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA)
23/06/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK)	PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA)
27/06/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK)	PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA)
30/06/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (PAGINA WEB)	PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA (DPF)
<b>AGOSTO</b>		
08/08/2023	TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL	CALIDAD EN EL SERVICIO DEL CLIENTE (DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS)
18/08/2023	TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL	EDUCACION FINANCIERA CAPACITACION PUNTO DE RECLAMO MEDIOS Y CANALES
23/08/2023	TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL	EDUCACION FINANCIERA SEGURO DE DESGRAVAMEN ALCANCE DE COBERTURA
<b>SEPTIEMBRE</b>		
23/09/2023	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE LOS UNICOS MEDIOS FORMALES DE LA COOPERATIVA DIRIGIDA A LOS SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS. (FACEBOOK)	QUE ES UN CLIENTE CPOP
25/09/2023	EJECUCION TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL	EDUCACION FINANCIERA TIPOS DE CREDITO
<b>DICIEMBRE</b>		
19/12/2023	EJECUCION TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL	TIEMPO DE ESPERA EN CAJAS Y ATENCION AL CLIENTE

<b>TALLERES DE CAPACITACION A LOS SOCIOS</b>		
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TEMATICA</b>
08/04/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	NORMATIVA ASFI
29/04/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	IDENTIDAD COOPERATIVA
06/05/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS
03/06/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	EDUCACION FINANCIERA
22/06/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	LA SOCIEDAD COOPERATIVA COMO FORMULA DE EQUILIBRIO
22/07/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	TECNOLOGIA DE LA INFORMACION BANCA MOVIL Y TRANSFERENCIAS ELECTRONICAS
05/05/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	PUNTO DE RECLAMO MEDIOS Y CANALES
27/05/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	ASOCIACION ABIERTA Y VOLUNTARIA
14/10/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	VALORES COOPERATIVOS
12/08/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	FINANZAS CONDUCTUALES EN EL ASESORAMIENTO FINANCIERO
15/07/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	FINANZAS PARA GESTIONAR CON ÉXITO TU NEGOCIO
29/07/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	ANALISIS FINANCIERO
12/08/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	INDUCCION A NUEVOS SOCIOS
09/09/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	CAPACITACION EN CONTABILIDAD
16/09/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS Y USUARIOS
19/08/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	LEY GENERAL DE COOPERATIVAS
11/11/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	QUE ES LA RECOPIACION DE NORMAS PARA EL SERVICIO FINANCIERO
09/12/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	SEGURIDAD DE LA INFORMACION
20/05/2023	TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	GESTION DE RIESGOS BASILEA Y REGULACION PRUDENCIAL

### **3.6. CUMPLIMIENTO DE METAS**

Se debe destacar que tanto el Consejo de Administración y la Alta Gerencia incluyeron en el Plan Estratégico 2023 – 2025 objetivos estratégicos debidamente alineados a la Función Social, bajo las directrices establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero determinando claramente los indicadores como parámetros que brindan información para evaluar el cumplimiento de estos objetivos estratégicos y de esta manera establecer claramente las metas a ser cumplidas en la gestión 2023.

Las metas determinadas en el Plan Estratégico 2023 – 2025 fueron claramente establecidas y en el transcurso de la gestión 2023 fueron debidamente cumplidas a través de actividades transversales y específicas que permitieron, a su vez, por medio los indicadores evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Las metas alineadas a los objetivos estratégicos de la función social como pilar del Plan Estratégico 2023 – 2025 fueron debidamente cumplidas en base a un trabajo conjunto de los órganos de dirección, de las unidades operativas y principalmente del personal administrativo de la cooperativa. Las mismas estuvieron sujetas a un seguimiento a las acciones concretas que reflejaron su cumplimiento, así lo reflejan los indicadores y sub indicadores que son detallados en los anexos del presente informe.

Se debe informar que las metas fueron cumplidas en base a un trabajo sostenido, permanente y coordinando entre las distintas áreas y unidades de la cooperativa ya que el cumplimiento mínimo para promover el desarrollo integral para el vivir bien, la lucha para eliminar la pobreza y la eliminación de la exclusión social y económica depende de todos estos actores y así lo refleja nuestro Plan Estratégico que consolida a la Cooperativa como una entidad sin fines de lucro con una misión y visión basadas en el apoyo a la colectividad, alineando así sus objetivos y metas institucionales a la función social, propia de una entidad con valores y principios institucionales destinados a contribuir activamente en la lucha contra la pobreza y la búsqueda del vivir bien como un principio fundamental de la agenda patriótica 2020 – 2025 propuesta por el Gobierno Nacional. Las distintas actividades fueron diseñadas, posteriormente planteadas e implementadas de manera coordinada, coherente y considerando principalmente el alcance de las mismas y los resultados como un elemento más del cumplimiento a la labor de Responsabilidad Social Empresarial que tiene la Cooperativa.

A efectos de reflejar de manera didáctica los objetivos trazados, los medios para su cumplimiento expreso y las metas cumplidas, se presentan los resultados del Balance Social, en base a las principales directrices de función social de los servicios financieros, que son:

- ✓ Promover el desarrollo para el vivir bien
- ✓ Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.

- ✓ Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- ✓ Optimizar tiempo y costos de los servicios financieros.
- ✓ Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.
- ✓ Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- ✓ Realizar acciones contra la pobreza.

En cumplimiento a los objetivos de los Servicios Financieros estipulados en el Artículo 1, Sección 2, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF) se detalla a continuación las actividades que la Cooperativa realizó para cumplir con las metas del Balance Social 2023:

### 3.6.1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien.

Todos los miembros de la Cooperativa, tienen muy claro el concepto y el alcance de contribuir a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda, que aportan al desarrollo integral de la población, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del Estado Plurinacional de Bolivia.

Este objetivo de servicio financiero tiene un enfoque incluyente y es la directriz más compleja en cuanto a cubrir servicios financieros a una población cada vez mayor. Por tal razón la Cooperativa determinó los siguientes objetivos:

OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (*)	1. Mejorar y complementar la oferta de productos financieros y servicios que permita el incremento de los ingresos sin descuidar el rol de la Cooperativa.
	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (*)	2. Otorgar créditos al sector productivo a socios de la cooperativa que tengan una fuente de ingresos estable y consolidada a través de un producto financiero específico.
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (*)	3. Brindar servicios financieros a microempresarios y emprendedores del sector productivo a través de producto financiero específico.
	Otros temas que promuevan el desarrollo integral para el vivir bien.	4. Promover la cultura de Responsabilidad Social Empresarial en los clientes internos y externos de la Cooperativa.

En el aspecto de promover el desarrollo integral para el vivir bien, la Cooperativa realizó una actividad de reducción de impacto ambiental para promover el desarrollo integral del vivir bien, creando conciencia ambiental en la población de la Ciudad de La Paz, la actividad se denominó “SOLUAMBIENTAL – SEGUNDA CAMPAÑA DE FORESTACIÓN” y se detalla a continuación:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOLUCREDIT "SAN SILVESTRE" R.L. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 		
Actividad	Descripción.	Fotografía
SOLUAMBIENTAL CAMPAÑA DE FORESTACIÓN.	En la gestión 2023, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta SOLUCREDIT “San Silvestre” R.L. decidió destinar recursos económicos en el Proyecto de recuperación sistemática de un área verde en la ciudad de La Paz, específicamente en la Urbanización Illimani ubicada en la Zona Bajo Llojeta. Se comprometió al talento humano en este Proyecto a través de un trabajo de forestación además de su respectivo mantenimiento para mantener y garantizar el crecimiento de área verde mencionada.	
		
		

### 3.6.2. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.

La cooperativa ha considerado durante la 2023 la atención al cliente como un pilar de los servicios financieros con calidez y calidad; para esto, los servicios financieros fueron estructurados con orientación hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvulario, así como personas adultas mayores; sin descuidar la atención sin criterios de discriminación para todos los consumidores financieros.

En todos los casos a través de una atención personalizada y con un nivel importante de empatía con los consumidores financieros que requieren cada vez de una mejor y mayor atención se lograron los objetivos trazados de calidad y calidez.

En este contexto la Cooperativa además de mantener la atención preferente a mujeres en etapa de gestación y personas adultas mayores tiene implementado los siguientes objetivos estratégicos presentados en el siguiente cuadro.

OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD
Promover servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Atención de calidad	1. Mejorar la cultura organizacional y fortalecer las competencias del talento humano de la Cooperativa. 2. Estructurar los puestos con funciones y responsabilidades que permitan la mejora continua del sistema de control interno. 3. Promover actualización y/o capacitación para el desarrollo personal. 4. Brindar servicios financieros con calidad y calidez a través de una atención personalizada al consumidor financiero.
	Atención con calidez	

### 3.6.3. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.

Considerando que toda entidad supervisada debe contar con las políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que presta, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores financieros. En este sentido, la Cooperativa con el fin de asegurar la atención ininterrumpida a nuestros socios, usuarios y en general a todos los consumidores financieros, cuenta con políticas y planes de continuidad de operaciones de nuestros servicios, dicha implementación se encuentra a cargo de la Unidad de Tecnología de la Información y está debidamente supervisada por la Unidad de Seguridad de la Información; asimismo, el talento humano de la Cooperativa fue capacitado periódicamente según cronograma de capacitaciones gestión 2023 en los mecanismos de respuesta ante una eventual interrupción de cualquiera de los sistemas con los que trabaja la entidad por diversos factores tanto internos como externos.

OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la continuidad de los servicios financieros	1. Fortalecer el uso de las tecnologías de información como soporte de los procesos internos. 2. Gestionar de forma eficiente el seguimiento, información y reportes de operaciones sospechosas en el marco de la normativa vigente con el debido soporte tecnológico.

### 3.6.4 Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero establece claramente que los servicios financieros deben ser proporcionados a los consumidores financieros considerando la normativa vigente y velando porque la atención sea brindada con eficiencia, economía y eficacia.

En este contexto para la gestión 2023 se determinaron objetivos específicos para la optimización de tiempos y costos en la prestación de servicios financieros de parte de la Cooperativa. De la misma forma, se puede informar que se cuenta con Políticas, Manuales y Reglamentos actualizados en la gestión 2023 que establecen los tiempos máximos para la evaluación crediticia hasta el desembolso, así como se contemplan tiempos para la prestación de cada servicio financiero que presta la cooperativa en cajas y plataforma de atención al cliente.

<b>OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>ASPECTOS</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD</b>
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales	1. Mejorar los distintos Procesos de Gestión al interior de la cooperativa que permitan el servicio más eficiente logrando la automatización de los procesos internos.  2. Capacitar al personal de atención al cliente sobre los procesos internos, logrando cada vez una mejor atención al consumidor financiero basada en la rapidez y eficiencia.

### 3.6.5 Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

Considerando como uno de los objetivos de nuestra entidad es el exponer y difundir información clara, comprensible exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que se ofertan. La Cooperativa puso en marcha uno de sus proyectos institucionales más importantes llamado Punto de Educación Financiera (PEF) en su oficina central a través de una plataforma tecnológica acorde a los requerimientos técnicos y didácticos para este objeto, con trato directo al cliente o usuario, con el propósito de incrementar los conocimientos y conceptos básicos de Educación Financiera para el entendimiento de la

población acerca de los diferentes productos y servicios financieros que ofrece el sistema financiero y en especial su Cooperativa además de un asesoramiento directo en cuanto a las oportunidades de inversión, ahorro y financiamiento que tiene en el sistema financiero y en la propia cooperativa, siendo éste un proyecto ambicioso e innovador por el alcance y ventajas que se ofrece a cualquier persona en su calidad de consumidor financiero. El Punto de Educación Financiera (PEF) fue implementado en la cooperativa durante toda la gestión 2023, la cual tuvo una buena contribución en la institución refiriéndose a la imagen corporativa de nuestra entidad porque logramos incrementar, con ayuda de la tecnología, los conocimientos financieros en nuestros clientes y usuarios además que identificaron con mayor facilidad a que producto financiero podrían acceder según sus necesidades y pudieron tener mayor capacidad para el manejo de sus finanzas personales. Se muestra a continuación los objetivos de la entidad que fueron implementados en el Plan Estratégico de la Cooperativa.

OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD
<p>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.</p>	<p>Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia</p>	<p>1. Brindar educación financiera para nuestros socios y consumidores financieros, con el fin de capacitarlos y fortalecer la confianza en la Cooperativa.</p>
	<p>Transparencia en la oferta de servicios financieros</p>	<p>2. Incrementar y actualizar el material didáctico para ofrecer al consumidor financiero en el Punto de Educación Financiera de la Cooperativa.</p>
	<p>Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.</p>	<p>3. Reflejar transparencia en la Estrategia Comercial como parte del Plan Estratégico de la Cooperativa.</p>

### **3.6.6. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.**

La Cooperativa durante la gestión 2023 se ha constituido en una entidad que coadyuva el acceso universal a todos sus servicios, informando al consumidor financiero que servicios puede utilizar en nuestra entidad sin restricción alguna y dejando de lado cualquier factor de discriminación para un efectivo y ágil acceso a los servicios financieros.

Se debe destacar que el promover el acceso universal a todos sus servicios, con trato equitativo, sin discriminación y con amplia cobertura, con base en las disposiciones que emita el Órgano Ejecutivo mediante Decreto Supremo, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 112 de la LSF.

En este sentido la Cooperativa mantiene los servicios que se describe a continuación:

<b>COOPERATIVA SOLUCREDIT "SAN SILVESTRE" R.L.</b>		
<b>Servicios</b>	<b>Alcance</b>	<b>Objeto</b>
SOLUCREDIT – UMSA	Estudiantes de la UMSA con documento de identificación	Pago de colegiatura y matricula.
SOLUCREDIT- EPSAS	Personas individuales o colectivas	Recepción de facturas por consumo de agua potable.
SOLUCREDIT - PAGOS NET	Personas individuales o colectivas	Recepción de pagos por publicidad por internet.
SOLUCREDIT - SIRIO TELECOMUNICACIONES	Personas individuales o colectivas.	Recepción de pagos por servicios de internet.
SOLUCREDIT - GESTORA PÚBLICA DE SEGURIDAD SOCIAL A LARGO PLAZO	Personas adultos mayores.	Pagos de Renta Universal de vejez y Gastos funerales. Pago de bonos del Estado. Pago de bono Juancito Pinto
SOLUCREDIT - ENTEL POSTPAGO	Personas individuales o colectivas	Cobranza de servicio telefonía móvil.
SOLUCREDIT - UNIVIDA – SOAT	Personas individuales o colectivas	Cobranza de servicio el servicio del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

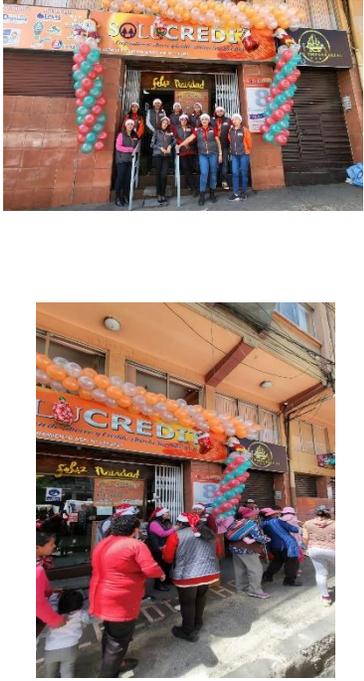
### 3.6.7. Realizar acciones para eliminar la pobreza.

Si bien el asumir acciones para eliminar la pobreza es aplicado para las Instituciones Financieras de Desarrollo y no tiene un carácter imperativo para las cooperativas, en la gestión 2023 la Cooperativa incluyó como un objetivo más dentro del Plan Estratégico 2023 - 2025 y se aprobó una agenda de actividades de beneficio social para coadyuvar a la erradicación de la pobreza en el departamento de La Paz como entorno geográfico de la entidad.

<b>OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</b>	<b>ASPECTOS</b>	<b>OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD</b>
Realizar acciones contra la pobreza.	Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*)	1. Generar oportunidades de financiamiento a familias de menores ingresos a través de una oferta de productos crediticios adecuados a sus necesidades. 2. Gestionar una agenda de beneficio social a través de la ayuda a sectores vulnerables de la población paceña.
	Monitoreo de la pobreza (*****)	
	Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza.	

La cooperativa está comprometida en la lucha contra la pobreza y bajo esta premisa durante la gestión 2023 realizó actividades para coadyuvar al beneficio social. La donación a fundaciones es una práctica cada vez más extendida entre instituciones socialmente responsables y la Cooperativa no se excluye de esta práctica, por esta razón se consideró pertinente llevar adelante actividades con fundaciones que realizan de manera permanente una labor social en beneficio de sectores vulnerables de nuestra sociedad. Según la agenda de beneficio social 2023 se dio cumplimiento a las actividades a continuación descritas:

SOLUCREDIT - ACTIVIDADES DE BENEFICIO SOCIAL 2023			
INSTITUCIÓN BENEFICIADA	ACTIVIDAD	GESTION	FOTOGRAFIAS
<b>INSTITUTO DE REHABILITACIÓN INFANTIL (IRI).</b>	Se realizó la donación de la Cooperativa con el objetivo de ayudar y cooperar a nuestro entorno social velando de alguna forma por el bienestar de niños y niñas con capacidades diferentes, cooperando con un sector de nuestra sociedad que muchas veces se encuentra en el olvido, se decidió <i>donar frazadas y alimentos</i> , que son vitales para la atención adecuada de los acogidos en el Instituto de Rehabilitación Infantil - IRI.	2023	
<b>FUNDACIÓN REMAR.</b>	Con el objetivo de cooperar a nuestro entorno social velando por la integridad de los niños y niñas en situación de abandono y buscando que los mismos puedan tener una mejor calidad de vida, se hizo la investigación y se decidió <i>donar juguetes a niños y niñas; además, se procedió con la entrega de frazadas y vivieres básicos</i> ; para la fundación REMAR, dando mención que previamente se procedió con la investigación, verificación, y se pudo evidenciar que son niños y niñas en situación de abandono.	29-dic-23	 

<p align="center"><b>CHOCOLATADA Y ENTREGA DE OBSEQUIOS OFICINA CENTRAL</b></p>	<p>En el contexto de una fecha importante para nuestro entorno y sociedad, la Cooperativa tuvo la iniciativa de realizar un acto de donación acompañado de una chocolatada con panetones el día sábado 23 de diciembre de la gestión 2023; actividad que se realizó en instalaciones de la oficina central, la misma que convocó a una asistencia masiva facilitando la ejecución de la actividad, en la misma todo el personal de planta se uniformó acorde a la ocasión festiva y acompañados de música, panetones, chocolatada y juegos se realizó la jornada de esparcimiento y donación de juguetes tanto para niñas como para niños, actividad que fue enfocada en brindar algo de alegría en la fecha señalada a sectores vulnerables, niños, adultos mayores y madres acompañadas de niños, de esta manera la Cooperativa aporta con un granito de arena a parte de la sociedad.</p>	<p align="center">23-dic-23</p>	
<p align="center"><b>HOGAR ERICK BOULTER I</b></p>	<p>Es una fundación Hogar para Personas Adultas Mayores y capacidades diferentes. en el mes de diciembre se realizó la donación de <i>frazadas y víveres básicos</i>. La administradora, con la cual se coordinó día y hora para la entrega de los insumos donados, agradeció a la Cooperativa por el desprendimiento y donación a personas que requieren de este tipo de colaboración.</p>	<p align="center">16-dic-23</p>	

#### 4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

##### 4.1. Directrices de la calidad de la información.

Con la experiencia de la gestión pasada, la Cooperativa planificó detalladamente el levantamiento de información y en base a una planificación llevó adelante el respectivo levantamiento de información de manera regular y periódica para proceder con el seguimiento al cumplimiento de las metas de la Función Social. De la misma forma, se tienen establecidas formalmente las unidades y áreas encargadas de proporcionar la información requerida y que se considere necesaria para generar el presente Balance Social con todos sus indicadores y sub indicadores.

Bajo la dirección de la Gerencia General, los responsables de proporcionar la información formalmente de manera semestral se encuentran claramente identificados dentro la estructura organizacional de la Cooperativa; los mismos conocen a cabalidad las metas a cumplir institucionalmente y las metas que deben cumplir cada una de las áreas y unidades de manera particular, las mismas que se encuentran bajo su responsabilidad. De la misma manera, conociendo las metas ya determinadas se encargaron de la implementación de las actividades de recopilación, validación y almacenamiento, para posteriormente proceder con su análisis, control de calidad y difusión, concluyendo con el respectivo envío de toda la información obtenida. Gerencia General es el órgano responsable de monitorear el cumplimiento periódico de todas las metas establecidas para la Función Social, de conformidad a las directrices planteadas expresamente en el Plan Estratégico 2023 – 2025 de la Cooperativa.

Respecto a los medios de recolección de información se debe destacar que la entidad considera criterios básicos de calidad en la información, así se menciona la relevancia, la precisión, la coherencia, la claridad, la fiabilidad de toda la información; a efectos de permitir la accesibilidad a la misma, la automatización de dicha información y la comparabilidad de la misma.

El Balance Social es un compromiso que asume la Cooperativa para contribuir al desarrollo de su entorno, brindando servicios basados en transparencia, contribuyendo al progreso social y económico de su entorno geográfico, en este caso, las ciudades de La Paz y El Alto, manteniendo relaciones estables con los grupos de interés, para entender sus expectativas y responder a sus necesidades. Los factores determinantes empleados para medir la calidad de la información durante la gestión 2023 fueron los siguientes:



## 4.2. Recopilación de la información

El Plan Estratégico de la Cooperativa contiene los objetivos generales y específicos, que determinan las acciones a ser implementadas y los responsables de su ejecución y, con fines de monitoreo y seguimiento, semestralmente se realiza una evaluación referida al nivel de cumplimiento del Plan Estratégico 2023 – 2025 (en el caso de los indicadores de Balance social se los realizó al concluir la gestión 2023), es por ello que se cuenta con la información correspondiente. El procedimiento para la generación de la información es el siguiente:



La Cooperativa cuenta con normativa y procedimientos debidamente aprobados por el Consejo de Administración que regulan el procedimiento de obtención de información para la recolección o recopilación, validación, almacenamiento, posterior análisis, control de calidad, difusión y los usuarios de la información.

## 4.3. Características de la información recolectada.

Toda la información recolectada se obtuvo a través de distintos medios como la revisión de documentación propia de la entidad como los Estados Financieros, los Estados de Cuenta, los reportes del Punto de Reclamo, los registros de las capacitaciones internas y externas, los informes de las áreas y unidades de la Cooperativa inmersas en la temática y los distintos reportes generados por el Core Financiero Netbank con el que trabaja la Cooperativa.

De la misma forma, para la obtención de mayor información se consideró la información recolectada por el Punto de Educación Financiera (PEF) además de todo el trabajo de campo, cumplido a lo largo de la gestión. Con toda la información recolectada se prosiguió con la tabulación de la información, el cruce de información y la posterior validación de dicha información.

#### 4.4. Desagregación de la información

La información recolectada para la generación de los indicadores y sub indicadores de Balance Social contiene los siguientes niveles de desagregación:



En base a los medios de recolección de información, se cuenta con información desagregada según los lineamientos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero con el objetivo de procesar toda esta información a los efectos de dar cumplimiento con lo establecido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

#### 5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

El Estado de Balance Social se lo presenta en base a lo determinado por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, en especial en lo referido al Libro 10º, Título I, Capítulo I, con sus correspondientes anexos, que incluye la siguiente información:

- Indicadores y metas (Anexo 2a); que expone la medición del cumplimiento de la función social de los servicios financieros, los cuales permiten determinar las acciones realizadas por la Cooperativa, para lograr sus objetivos, en el marco de lo establecido en el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros.
- Sub indicadores (Anexo 2b); que corresponde a la información detallada que forma parte de los indicadores mencionados en el punto precedente.
- Notas al Balance; Que describe notas referidas al cumplimiento o desvíos en el logro de las metas planificadas (Columna 10, Anexo 2a).

Se debe destacar que el detalle del Balance Social se encuentra descrito en los Anexos 2a y 2b los mismos que forman parte del presente documento.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit “San Silvestre” R.L., tiene como propósito fundamental cubrir las necesidades socioeconómicas de todos sus socios y en general de los consumidores financieros, bajo la orientación de los principios cooperativistas y se basa en los valores éticos de honestidad, apertura, responsabilidad social y cuidado por los demás los mismos que se encuentran plasmados en la normativa interna de nuestra entidad.

La Cooperativa esencialmente cumple un rol social a través de la otorgación de créditos, sin descuidar la capacitación permanente de su talento humano como cliente interno, velando por un correcto funcionamiento de todos sus procesos, capacitando también a su cliente externo de forma continua en temas tanto financieros como de desarrollo social.

Los resultados determinados en el Balance Social de la Cooperativa, indican que nuestra entidad se encuentra cumpliendo su función social. El monitoreo y medición de los resultados se enmarcaron en objetivos y metas específicas y con indicadores de cumplimiento para analizar su grado de alcance.

## **7. PLAN DE ACCIÓN**

La gestión 2023 fue muy productiva y permitió el desarrollo de la Cooperativa en su función social preservando sus valores y dando cumplimiento a sus misión y visión institucionales.

Por todo lo expuesto a lo largo del presente informe de Balance Social, para la gestión 2024, bajo la directriz de nuestros valores y principios cooperativistas existe el compromiso de todos los actores de la Cooperativa de continuar promoviendo los servicios financieros con atención de calidad y calidez, para ello, dentro del Plan de Capacitación de la actual gestión, cuenta con programas de capacitación para la atención del consumidor financiero con calidad y calidez; para asegurar la confiabilidad de los servicios financieros, apoyados en la voluntad y compromiso de todos los actores de la Cooperativa además de un idóneo respaldo tecnológico.

Respecto a la optimización de tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, se continuará realizando un diagnóstico y programa de mejoramiento de procesos y procedimientos y se actualizarán y ajustarán los tiempos promedio para la tramitación de las operaciones

crediticias además de la atención en plataforma de atención al cliente y cajas. Todos esto se logrará con un trabajo de retroalimentación de cada una de las unidades y áreas involucradas.

De la misma forma, en caso necesario, con la contratación de consultores externos se llevará adelante un diagnóstico de los procedimientos actualmente empleados, a efectos de diseñar e implementar procedimientos cada vez más ágiles y útiles que beneficien a los consumidores financieros y mejoren la imagen institucional de la Cooperativa.

Se continuará con la implementación de uno de los objetivos institucionales más importantes como es la capacitación permanente a su talento humano a través de la aplicación del Plan de Capacitación y mediante un dinámico Programa de Educación Financiera con una plataforma tecnológica innovadora se informará, capacitará y asesorará a los consumidores financieros sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.

De esta manera concluimos presentando el Balance Social de la Cooperativa, correspondiente a la gestión 2023.

\*\*\*\*\*