



# ***BALANCE SOCIAL***

## ***2024***

# **BALANCE SOCIAL**

## **GESTION 2024**

### **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, 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 a ser cumplidos el año anterior al 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 correspondiente a la gestión 2024 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. bajo el enfoque de la Función Social inmerso en 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; los mismos que están alineados a los objetivos estratégicos de la función social de los 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 2024, siendo conscientes que éste es un proceso de mejora constante de la gestión de la Función Social.

El presente documento expone las diligencias realizadas por la Cooperativa a lo largo de la gestión 2024 y denota el camino recorrido en la implementación de una eficiente Función Social en la organización.

Asimismo, 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.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., al cierre de la gestión 2024 opera con una oficina central ubicada en la avenida Manco Kapac en la zona El Rosario de la ciudad de La Paz y al 31 de diciembre de 2024 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 2024 productos y servicios financieros diseñados e implementados bajo un enfoque social, cuyo objetivo primordial es crear oportunidades de crecimiento y de acceso a nuestros servicios a todos nuestros socios y en general a los consumidores financieros.

## **2. METODOLOGÍA**

El presente balance social fue trabajado en función a los objetivos de los lineamientos 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 de manera pormenorizada a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

En el presente Balance Social se presentan resultados de la gestión 2024, en relación con los principales aspectos considerados por el enfoque de responsabilidad y función social de los servicios financieros que presta nuestra cooperativa.

Se debe considerar al Balance Social como “una herramienta de la gestión socio – económica que facilita a una institución a medir y exponer su eficiencia y eficacia ante los grupos de interés e impactar positivamente por su accionar, en relación con el cumplimiento de su propia esencia e identidad”.

Considerando que en el Balance Social se registra información y se realiza un análisis detallado de las acciones desarrolladas para cumplir la función social de los servicios financieros, la Cooperativa ha trabajado durante la gestión 2024 bajo la premisa que la función social de los servicios financieros, va orientada al logro de objetivos a través del desarrollo social 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 se basa inicialmente en la alineación de los objetivos estratégicos de la Cooperativa a la Función Social, determinando metas e indicadores de cumplimiento por periodos; 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 2024.

### **3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA**

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

La cooperativa esta enfocada desde su origen hacia la función social, fue fundada con el enfoque solidario y de cooperación en beneficio de la colectividad, atendiendo a los sectores de ingresos medios a bajos, bajo los principios propios de una Cooperativa. Asimismo, nuestra entidad por normativa externa tiene la obligación de constituir fondos para la educación, previsión social y apoyo a la colectividad, contando con Comités debidamente constituidos para la atención de temas relacionados con previsión social; así como un Comité de Responsabilidad Social Empresarial con atribuciones y deberes marcados por la labor social y la búsqueda del vivir bien. 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, cumpliendo así el compromiso de poner en práctica los valores éticos enfocados en la entrega de productos y servicios financieros ágiles, oportunos de forma correcta y sin discriminación.

Los objetivos que son medidos con los indicadores de Función Social para realizar un efectivo seguimiento al cumplimiento de la Ley son los siguientes:

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.	1. Mejorar y complementar la oferta de productos y servicios financieros que permitan el incremento de los ingresos sin descuidar el rol de la Cooperativa. 2. Otorgar créditos a sectores productivos validando su fuente de ingresos y cumplimiento de requisitos inmersos en la normativa interna de la cooperativa a través de un producto financiero específico.
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	3. Brindar distintos servicios financieros a microempresarios y emprendedores del sector productivo, buscando la mejor y opción conveniente para el cliente a través de productos financieros adecuados a sus necesidades.
	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.	4. Promover la cultura de Responsabilidad Social Empresarial en los clientes internos y externos de la Cooperativa.
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 a través de capacitaciones internas continuas. 2. Estructurar los puestos con funciones y responsabilidades que permitan la mejora continua del sistema de control interno. 3. Promover actualización y/o capacitación especializada para el desarrollo del personal.
	Atención con calidez	4. Brindar servicios financieros con calidad y calidez a través de una atención personalizada al consumidor financiero.
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.
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales.	1. Trabajar en una mejora continua a los distintos Procesos internos de Gestión al interior de la cooperativa, que permitan hacer del servicio más eficiente a través de 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; comprometiéndolo a un “regrese pronto”.
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y	Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia	1. Brindar educación financiera para nuestros socios y consumidores financieros, con el fin de capacitarlos y fortalecer la confianza en la Cooperativa.

seguridad los servicios financieros.		2. Incrementar y actualizar el material didáctico para ofrecer al consumidor financiero en el punto de educación financiera de la Cooperativa.
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	3. Reflejar transparencia en la Estrategia Comercial como parte del Plan Estratégico de la Cooperativa.
<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 posibilidades y 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 social sin discriminación.	Inculcar la cultura de no a la discriminación y promover la inclusión financiera orientado 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.	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	

Para la Cooperativa son varios los factores más importantes para cumplir con su misión institucional y objetivos de función social; en este sentido fundamenta su accionar en los siguientes extremos:

- ✓ **Enfoque en el consumidor financiero.** Se debe dirigir todas las acciones de la cooperativa para brindar productos y servicios de calidad a los socios, a los clientes y a los usuarios en general, todos considerados como consumidores financieros, a través de sus canales de atención establecidos y seguros.
- ✓ **Calidad en la Prestación de Servicios.** La generación de un valor agregado diferente a otras entidades financieras que incluyan confianza y seguridad para todo socio y usuario de la cooperativa.
- ✓ **Enfoque en el consumidor financiero.** Se debe dirigir todas las acciones de la cooperativa para brindar productos y servicios de calidad a los socios, a los clientes y a



los usuarios en general, todos considerados como consumidores financieros, a través de sus canales de atención establecidos y seguros.

- ✓ **Liderazgo en la toma de decisiones.** Lograr una dirección y conducción coordinada al interior de la cooperativa, todo orientado a resultados concretos de su agenda estratégica.
- ✓ **Valorar el Talento Humano.** Mejorar las competencias mediante la capacitación permanente y lograr la fidelización del cliente interno reconociendo el desempeño que cada uno emplea para el logro de los objetivos institucionales y de función social, los mismos que son medidos a través de la evaluación de desempeño.
- ✓ **Eficiencia de los Procesos Operativos.** Mejorar 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 2024 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.

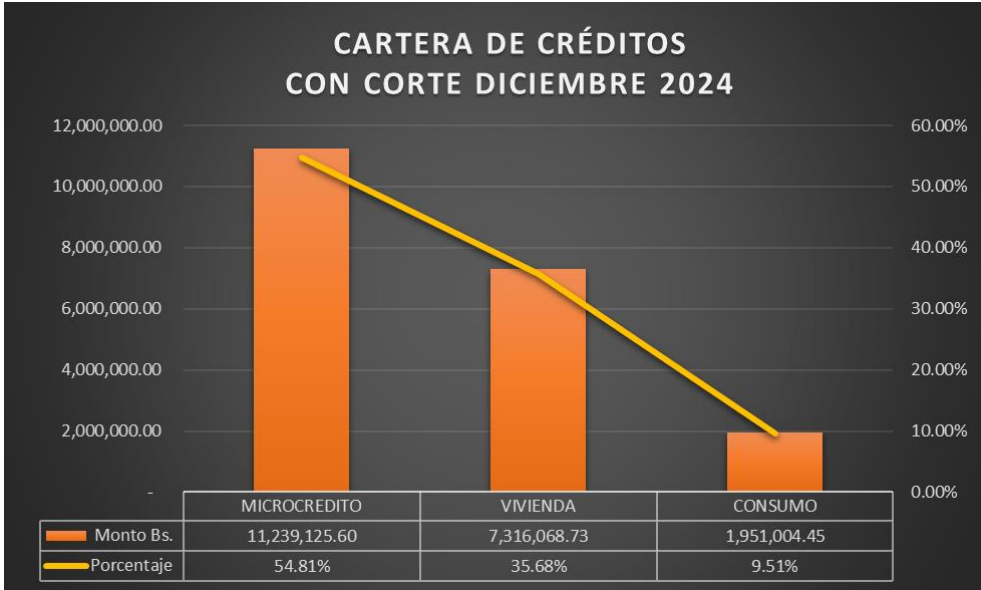
El mercado objetivo de la Cooperativa incluye al sector de los microempresarios, si bien en las ciudades de La Paz y El Alto, existen tanto entidades financieras como no financieras que ofrecen microcréditos, existe un sector importante de la población urbana y periurbana que aún no tiene acceso a capital de operaciones y capital de inversión; asimismo, día a día surge una nueva generación de jóvenes microempresarios, como una de las causas del incremento en la tasa de desempleo de 6.4% al cierre de gestión 2024, optan por generar nuevos emprendimientos en sectores que carecen de garantías para acceder a créditos específicos por las condiciones y requisitos de la banca tradicional.

Estos eventos se observaron los últimos años producto del cierre de empresas privadas, debido a distintos factores que obligan 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 Gestión 2024 ha sido una constante en las solicitudes de crédito, extremo que ha sido considerado por la Cooperativa y que ha permitido brindar mayor colaboración a estas personas ofreciendo distintas alternativas a aquellos que ya cuentan con un crédito vigente a través de la reprogramación o refinanciamiento de crédito y, en el caso de solicitudes nuevas, ofreciendo tasas accesibles para nuevos emprendimientos además de microcréditos con destino capital de inversión. Asimismo, nuestra Cooperativa, 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 cinco por ciento (55%) 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 2024. Dando constancia que priorizamos a nuestro mercado objetivo otorgando microcréditos.



Fuente: Elaboración propia.

**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 en los medios oficiales de difusión de la Cooperativa, relacionadas a la función social 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 cualquier persona en su calidad de 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 de 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).

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.

TIPO DE ÓRGANO	ÓRGANO	CONFORMACIÓN
<b>Máximo órgano de decisión</b>	Asamblea General de Socios	1º Ordinaria
		2º Extraordinaria
<b>Órganos de dirección</b>	Consejo de Administración	Cinco consejeros titulares y Dos consejeros suplentes
	Alta gerencia	Gerente General y Encargados de cada unidad.
<b>Órganos de control</b>	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 Cooperativo.
- ✓ Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad.
- ✓ Comité de Responsabilidad Social Empresarial.
- ✓ Comité Electoral.

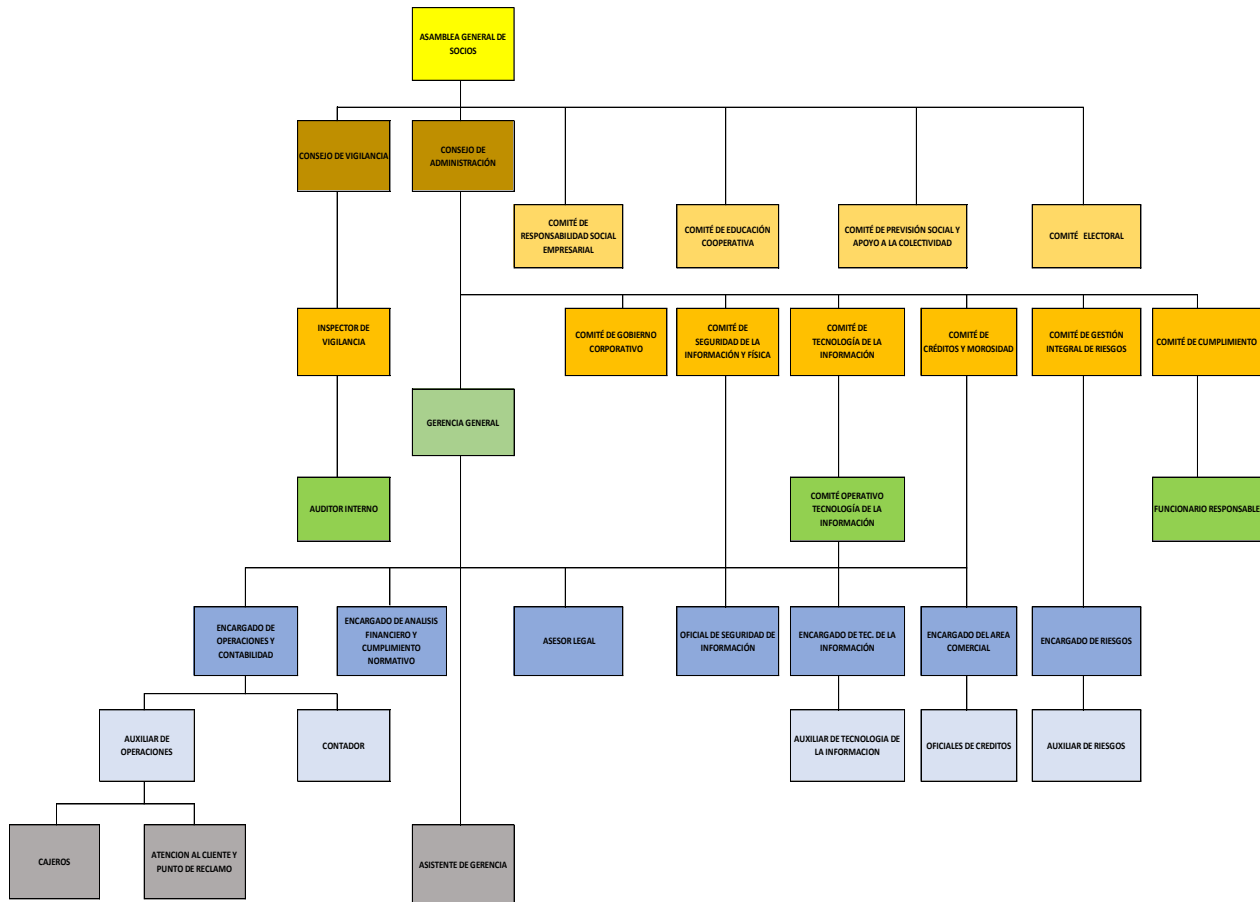
#### **Comités operativos**

- ✓ 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, se presenta la estructura organizacional de la Cooperativa vigente durante la gestión 2024:



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GESTIÓN 2024



Los funcionarios de la cooperativa mantienen la participación en el desarrollo de las actividades diarias coordinando distintas actividades bajo conocimiento de la estructura organizacional con el fin de cumplir al 100% el Plan Estratégico Institucional.

De la misma forma, 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 diseñado para la gestión 2024.

### 3.5. CAPACITACIÓN

Uno de los objetivos estratégicos específicos de la Cooperativa es potenciar al talento humano con el que cuenta a través de una permanente capacitación tanto interna como externa además

de la respectiva evaluación de desempeño. A este efecto, durante la gestión 2024 se realizaron 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 semestralmente el desempeño del personal mediante el sistema de evaluación interna cuyo objetivo es identificar las necesidades de cada funcionario para dar mayor énfasis en su capacitación.

Durante la gestión 2024, la Cooperativa difundió el Plan Estratégico 2023 – 2025; asimismo, se desarrollaron capacitaciones relacionadas con los objetivos estratégicos de la función social de los servicios financieros que van orientados a la 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 y 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 2024 fortalecer las aptitudes y habilidades del talento humano, en el marco del cumplimiento a uno de los objetivos estratégicos de la entidad.

La Cooperativa diseño e implementó un Plan Anual de Capacitación para la gestión 2024, sobre diferentes temas incluyendo los temas e indicadores del Balance Social. El cronograma se ejecutó por medio de los talleres presenciales de capacitación, mismos que fueron dictados por los encargados de unidad o personal apto en conocimientos para dictar un taller en los temas específicos. Respecto 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.

El siguiente cuadro de capacitaciones refleja el cumplimiento del cronograma de actividades de conformidad al Plan de Capacitaciones de la Cooperativa en el marco del Programa de Capacitaciones internas y externas de la Cooperativa.

## PLAN DE CAPACITACIONES INTERNAS Y EXTERNAS GESTIÓN 2024

FECHA EJECUCIÓN	ENCARGADO	TEMÁTICA
<b>ENERO</b>		
06/01/2024	Auxiliar de Tecnología de la Información	Introducción a Transferencias Electrónicas y Aplicativo Móvil
19/01/2024	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Manual de Registro de Socios
19/01/2024	Gerente General	Calidad en el Servicio del Cliente
19/01/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Gestión de Riesgos – Basilea y Regulación Prudencial
19/01/2024	Gerente General	Riesgo Crediticio
20/01/2024	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Manual de Desembolsos y Registro de Operaciones Crediticias
22/01/2024	Oficial de Seguridad de la Información	Dispositivo de Seguridad Física e Informática
26/01/2024	Auxiliar de Operaciones	Punto de Reclamo
26/01/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Operativo
26/01/2024	Gerente General	Ley General de Cooperativas
27/01/2024	Gerente General	Manual de Funciones (Área Comercial)
<b>FEBRERO</b>		
03/02/2024	Auxiliar de Operaciones	Manual de Depósitos a Plazo Fijo
09/02/2024	Gerente General	Trabajo en Equipo
24/02/2024	Oficial de Seguridad de la Información	Seguridad de la Información
24/02/2024	Auxiliar de Operaciones	Detección de Circulante Falso y Procedimiento de retención
27/02/2024	Gerente General	Manual de Funciones Unidad de operaciones
26/02/2024	Auxiliar de Tecnología de la Información	Banca Móvil y transferencias electrónicas
27/02/2024	Encargada Área Comercial	Oficiales de Crédito y Manejo de CIC
<b>MARZO</b>		
01/03/2024	Auxiliar de Operaciones	Canje Fraccionamiento y Manejo de Formulario
02/03/2024	Auxiliar de Operaciones	Manual de Funciones Cajeros
04/03/2024	Gerente General	Políticas de Créditos
11/03/2024	Auxiliar de Tecnología de la Información	Tecnología de la información y comunicación digital
16/03/2024	Gerente General	Ley de Servicios Financieros
14/03/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Operativo
15/03/2024	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Principios de Protección al personal, Usuarios y Socios
16/03/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Matrices de Riesgos
18/03/2024	Encargada Área Comercial	Técnicas de Recuperación de Cartera y Control Eficiente
19/03/2024	Auditor Interno	Manual de Funciones (Auditoría Interna)
20/03/2024	Oficial de Seguridad de la Información	Dispositivos de Seguridad
21/03/2024	Auxiliar de Tecnología de la Información	Introducción a Transferencias Electrónicas
25/03/2024	Auxiliar de Operaciones	Uso, Manejo y Plan de Contingencia del Sistema de Ticket

ABRIL		
08/04/2024	Auxiliar de Operaciones	Atención Punto de reclamo
14/04/2024	Auxiliar de Operaciones	Atención Preferente en Cajas
22/04/2024	Encargado de Tecnología de la Información	Plan de Continuidad del Negocio
24/04/2024	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Manual de Registro de Socios
MAYO		
06/05/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Crediticio
08/05/2024	Auxiliar de Riesgos	Difusión de Cultura de Riesgo de Liquidez
13/05/2024	Auxiliar de Riesgos	Gestión de Riesgos - Basilea y regulación Prudencial
14/05/2024	Encargada Área Comercial	Política de Créditos
14/05/2024	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Manual de Depósitos a Plazo Fijo
16/05/2024	Auxiliar de Operaciones	Atención Preferencial en Cajas
27/05/2024	Gerente General	El Ahorro
JUNIO		
03/06/2024	Encargada Área Comercial	Técnicas de recuperación de cartera y control eficiente de la mora
05/06/2024	Encargada Área Comercial	Manual de Desembolso y Registro de Operaciones Crediticias
07/06/2024	Auxiliar de Operaciones	Manual de Funciones Cajeros
10/06/2024	Auxiliar de Riesgos	Riesgo Operativo
14/06/2024	Gerente General	Ley de Servicios Financieros
15/06/2024	Auxiliar de Tecnología de la Información	Banca Móvil y Transferencias Electrónicas
17/06/2024	Auxiliar de Operaciones	Canje, Fraccionamiento y Manejo de Formularios
17/06/2024	Auxiliar de Operaciones	Detección de Circulante Falso
24/06/2024	Gerente General	Derechos y obligaciones de los socios y usuarios
30/06/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Matrices de Riesgos
JULIO		
03/07/2024	Encargada Área Comercial	Oficiales de créditos
08/07/2024	Encargada de Operaciones y contabilidad	Manual de funciones de la unidad de operaciones y contabilidad
08/07/2024	Oficial de Seguridad de la Información	Seguridad de la Información
15/07/2024	Gerente General	Ley General de Cooperativas
15/07/2024	Oficial de Seguridad de la Información	Dispositivos de seguridad física e informática, uso y manipulación.
17/07/2024	Auxiliar de Operaciones	Uso, Manejo y Plan de Contingencia del Sistema de Ticket
19/07/2024	Auxiliar de Operaciones	Atención Punto de Reclamo
22/07/2024	Gerente General	Trabajo en equipo
25/07/2024	Encargada Área Comercial	Manual de Funciones (Área Comercial)
29/07/2024	Encargado de Tecnología de la Información	Tecnología de la información y comunicación digital
31/07/2024	Gerente General	Ley N°045
AGOSTO		
02/08/2024	Gerente General	Calidad en el servicio al cliente
05/08/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Difusión de cultura de riesgo de liquidez, Basilea - regulación prudencial
08/08/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo de Crédito
12/08/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Difusión de Cultura de Riesgos Liquidez
26/08/2024	Encargada de Operaciones y contabilidad	Manual de Depósitos a Plazo Fijo
29/08/2024	Encargada Área Comercial	Técnicas de recuperación de cartera y control eficiente de la mora
SEPTIEMBRE		
02/09/2024	Auxiliar de Operaciones	Manual de funciones cajeros
12/09/2024	Funcionario Responsable	Legitimación de Ganancias Ilícitas
14/09/2024	Funcionario Responsable	Riesgo de Lavado de Dinero y Legitimación de Ganancias Ilícitas
16/09/2024	Encargada Área Comercial	Política de créditos
23/09/2024	Auxiliar de Operaciones	Manual de Funciones Cajeros



28/09/2024	Auxiliar de Operaciones	Atención Preferencial
30/09/2024	Gerente General	Trabajo en Equipo
<b>OCTUBRE</b>		
07/10/2024	Gerente General	Ley N°045
07/10/2024	Auxiliar de Tecnología de la Información	Transferencias Electrónicas y Aplicativo Móvil
14/10/2024	Gerente General	Ley N°045
16/10/2024	Encargada Área Comercial	Manual de Funciones (Área Comercial)
19/10/2024	Auxiliar de Operaciones	Detección de Circulante y Procedimiento de Retención
<b>NOVIEMBRE</b>		
01/11/2024	Encargada área de Gestión Integral de Riesgos	Gestión integral de riesgos y difusión de la cultura de riesgo liquidez
04/11/2024	Oficial de Seguridad de la Información	Dispositivos de Seguridad Física e Informática
11/11/2024	Encargado de Tecnología de la Información	Tecnología de la Información y Comunicación Digital
16/11/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Gestión de Riesgos, Basilea - Regulación prudencial
16/11/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgo Crediticio
16/11/2024	Oficial de Seguridad de la Información	Uso, Majeo y Plan de Contingencia
22/11/2024	Gerente General	Derechos y obligaciones de los socios y usuarios
26/11/2024	Gerente General	Derechos y obligaciones de los socios y usuarios y educación financiera
29/11/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Matrices de Riesgos
<b>DICIEMBRE</b>		
02/12/2024	Gerente General	Ley de Servicios financieros
09/12/2024	Auxiliar de Operaciones	Canje y fraccionamiento y manejo de formularios
15/12/2024	Gerente General	Ley General de Cooperativas
18/12/2024	Encargada de Operaciones y Contabilidad	Principios de protección al personal, socios y usuarios
18/12/2024	Gerente General	Oficiales de Crédito y Manejo de cuentas
20/12/2024	Gerente General	Manual de Registro de Socios
21/12/2024	Gerente General	Manual de Funciones (Gerencia General)
22/12/2024	Encargada de Operaciones y contabilidad	Manual de Funciones (Área de Operaciones)
23/12/2024	Auxiliar de Tecnología de la Información	Banco Móvil y Transferencias Electrónicas
26/12/2024	Gerente General	Calidad en el servicio al Cliente y Ley N° 45 contra el racismo
23/12/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Riesgos Operativos
23/12/2024	Encargada de Operaciones y contabilidad	Manual de Desembolso y Registro de Operaciones Crediticias
28/12/2024	Encargada de Gestión Integral de Riesgos	Manual de Funciones (Área de Riesgos)
28/12/2024	Encargada de Operaciones y contabilidad	Atención preferencial en cajas

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA**  
**GESTIÓN 2024**

COMUNICACIONES INTERNAS		
FECHA	ACTIVIDAD	TEMÁTICA
<b>ENERO</b>		
17/01/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	TIPOS DE CREDITO
<b>FEBRERO</b>		
07/02/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	EDUCACION FINANCIERA
07/02/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	PUNTO DE RECLAMO
<b>MARZO</b>		
12/03/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	PUNTO DE RECLAMO
13/03/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	CLIENTE CPOP
20/03/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	MI PRIMER DPF
<b>ABRIL</b>		
12/04/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (PAGINA WEB OFICIAL)	PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA
<b>MAYO</b>		
13/05/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	QUE ES EL SEGURO DE DESGRAVAMEN Y EL ALCANCE DE LA COBERTURA
<b>JUNIO</b>		
10/06/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	TIEMPO DE ESPERA EN ATENCION DE CAJAS Y PLATAFORMA
<b>JULIO</b>		
15/07/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS
<b>AGOSTO</b>		
16/08/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	PUNTO DE RECLAMO
25/08/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	TRATO PREFERENCIAL A LOS ADULTOS MAYORES
<b>SEPTIEMBRE</b>		
19/09/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	PRODUCTOS CREDITICIOS
<b>OCTUBRE</b>		
21/10/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	REFINANCIAMIENTO Y REPROGRAMACION CONFORME AL D.S. 5241

NOVIEMBRE		
18/11/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA TRIPTICOS EN OFICINAS	CARACTERISTICAS Y REQUISITOS EN PRODUCTOS DE AHORRO
DICIEMBRE		
09/12/2024	DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA BOLETINES DE INFORMACIÓN	CARACTERISTICAS Y REQUISITOS EN PRODUCTOS DE AHORRO

TALLERES DE CAPACITACION A LOS SOCIOS		
FECHA	ACTIVIDAD	TEMATICA
13/02/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	OBTENIENDO TU CRÉDITO PASO A PASO
13/02/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	ETAPAS DE SOLICITUD DE CRÉDITO DE PRINCIPIO A FIN
13/02/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	SEGURO DE DESGRAVAMEN Y SU COBERTURA
16/03/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA DEFINIDAS POR EL ENTE REGULADOR EN ATENCIÓN EN CAJAS
16/03/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	TIEMPOS DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN EN CAJAS Y PLATAFORMA
16/03/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA COOPERATIVA
18/05/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	PRODUCTOS DE AHORRO
18/05/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	PRODUCTOS CREDITICIOS, CARACTERÍSTICAS, REQUISITOS, COBERTURA DE SEGUROS Y COMO CALCULAR MI INTERÉS
18/05/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	PUNTO DE RECLAMO: SEGUIMIENTO EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA
18/05/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	CARACTERÍSTICAS DE CONTRATOS: PRESTAMOS Y CAJAS DE AHORRO
08/06/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	MI PRIMERA CAJA DE AHORRO
08/06/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	PASOS PARA ABRIR UNA CAJA DE AHORRO FÁCIL Y SENCILLO
08/06/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	MI PRIMER DEPOSITO A PLAZO FIJO
08/06/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	AHORRO SEGURO Y CONFIABLE PARA ADULTOS MAYORES
06/07/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS
06/07/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	LEY GENERAL DE COOPERATIVAS

17/08/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	VALORES COOPERATIVOS
17/08/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	FINANZAS CONTRACTUALES EN EL ASESORAMIENTO FINANCIERO
14/09/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	IDENTIDAD COOPERATIVA
14/09/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	ASOCIACIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA
14/09/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	SOCIEDAD COOPERATIVA
14/09/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
16/11/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	FINANZAS PARA GESTIONAR CON ÉXITO TU NEGOCIO
16/11/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	TRABAJO EN EQUIPO
16/11/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	CONTABILIDAD Y ANÁLISIS FINANCIERO
14/12/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	PUNTO DE RECLAMO: SEGUIMIENTO EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA
14/12/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	PUNTO DE RECLAMO: MEDIOS Y CANALES PARA LA PRESENTACIÓN
14/12/2024	TALLER DE CAPACITACIÓN A SOCIOS DE LA COOPERATIVA	NORMATIVAS ASFI

### 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 2024.

Las metas determinadas en el Plan Estratégico 2023 – 2025 fueron claramente establecidas y a lo largo de la gestión 2024 fueron cumplidas a través de actividades transversales sujetas a medición de cumplimiento con cortes trimestrales y semestrales. Las metas alineadas a los objetivos estratégicos de la función social 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 de las acciones ejecutadas y que son reflejadas al momento de realizar los indicadores y sub indicadores que son detallados en los anexos del presente informe.

La ejecución de todas las actividades que integra el logro de objetivos estratégicos se basa a un trabajo sostenido, permanente y coordinando entre las distintas unidades de la cooperativa, mismas que 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 para promover el desarrollo integral para el vivir bien, la lucha para eliminar la pobreza, la inclusión social y la no discriminación; como una entidad sin fines de lucro con una misión y visión basadas en el apoyo a la colectividad.

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 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.	1. Mejorar y complementar la oferta de productos y servicios financieros que permitan el incremento de los ingresos sin descuidar el rol de la Cooperativa. 2. Otorgar créditos a sectores productivos validando su fuente de ingresos y cumplimiento de requisitos inmersos en la normativa interna de la cooperativa a través de un producto financiero específico.
	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.	3. Brindar distintos servicios financieros a microempresarios y emprendedores del sector productivo, buscando la mejor y opción conveniente para el cliente a través de productos financieros adecuados a sus necesidades.
	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.	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”.

Actividad	Descripción	Fotografía
<b>Campaña Contribuimos con el Medio Ambiente SOLUAMBIENTAL</b>	En la gestión 2024, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta SOLUCREDIT “San Silvestre” R.L. decidió destinar recursos económicos en la incorporación de contenedores para el acopio de hojas reutilizadas.	

Actividad	Descripción	Fotografía
<b>Campaña Contribuimos con el Medio Ambiente SOLUAMBIENTAL</b>	En la gestión 2024, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta SOLUCREDIT “San Silvestre” R.L. decidió destinar recursos económicos y a su talento humano para proceder con el mantenimiento del área verde ubicada en la Urbanización Illimani de la zona de Bajo Llojeta en la ciudad de La Paz, espacio verde que fue reforestado la gestión pasada, como una labor de cuidado del medio ambiente.	


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

La cooperativa ha considerado durante la 2024 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 a través de capacitaciones internas continuas.
	Atención con calidez	2. Estructurar los puestos con funciones y responsabilidades que permitan la mejora continua del sistema de control interno. 3. Promover actualización y/o capacitación especializada para el desarrollo del personal. 4. Brindar servicios financieros con calidad y calidez a través de una atención personalizada al consumidor financiero.

La cooperativa destina recursos para la capacitación de sus funcionarios en diversos temas orientados a la Atención al Cliente.

Actividad	Descripción	Fotografía
Capacitación constante al Cliente Interno	La cooperativa organiza cursos y talleres internos y externos, además de fortalecer el clima organizacional, como punto de partida para el comienzo de una atención de calidad y 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.

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	<p>1. Fortalecer el uso de las tecnologías de información como soporte de los procesos internos.</p> <p>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.</p>



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.

Actividad	Descripción	Fotografía
Continuidad de los servicios ofrecidos	La Cooperativa presenta un área de trabajo específica y por normativa externa, denominada 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 2024 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.	

### 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.

OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD
Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales.	1. Trabajar en una mejora continua a los distintos Procesos internos de Gestión al interior de la cooperativa, que permitan hacer del servicio más eficiente a través de 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; comprometiéndolo a un “regrese pronto”.

En este contexto para la gestión 2024 se determinaron objetivos específicos para la optimización de tiempos y costos en la prestación de servicios financieros de parte de la Cooperativa.

Actividad	Descripción	Fotografía
<b>Atención Productiva</b> <b>“El Tiempo es Oro”</b>	<p>La cooperativa trabaja en la actualización y generación (si corresponde) de Políticas, Manuales y Reglamentos, mismos 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.</p>	

### 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.

OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD
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	1. Brindar educación financiera para nuestros socios y consumidores financieros, con el fin de capacitarlos y fortalecer la confianza en la Cooperativa. 2. Incrementar y actualizar el material didáctico para ofrecer al consumidor financiero en el punto de educación financiera de la Cooperativa. 3. Reflejar transparencia en la Estrategia Comercial como parte del Plan Estratégico de la Cooperativa.
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	
	Transparencia en la oferta de servicios financieros	

Actividad	Descripción	Fotografía
<b>Punto de Educación Financiera (PEF)</b>	<p>Durante la gestión 2024, se tuvo una gran recepción por nuestros consumidores las capacitaciones financieras brindadas, se organizó talleres presenciales por grupos de acuerdo a sectores, asimismo, se hizo énfasis en la atención individual brindando información de educación. Dicha actividad nos ayudó a identificar con mayor facilidad a que producto financiero podrían acceder según sus necesidades y pudieron tener mayor capacidad para el manejo de sus finanzas personales.</p>	 

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

La Cooperativa durante la gestión 2024 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.

OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	ASPECTOS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Inclusión financiera social sin discriminación.	Inculcar la cultura de no a la discriminación y promover la inclusión financiera orientado 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.	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	

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

Servicios	Alcance	Objeto
SOLUCREDIT – UMSA	Estudiantes de la UMSA con documento de identificación	Pago de colegiatura y matrícula.
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

<b>SOLUCREDIT - ENTEL POSTPAGO</b>	<b>Personas individuales o colectivas</b>	<b>Cobranza de servicio telefonía móvil.</b>
<b>SOLUCREDIT - UNIVIDA – SOAT</b>	<b>Personas individuales o colectivas</b>	<b>Cobranza de servicio el servicio del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.</b>

### 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 2024 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>
<b>Realizar acciones contra la pobreza.</b>	<b>Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos.</b>	<b>Generar oportunidades de financiamiento a familias de menores ingresos a través de una oferta de productos crediticios adecuados a sus posibilidades y necesidades.</b>
	<b>Monitoreo de la pobreza.</b>	
	<b>Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza.</b>	<b>Gestionar una agenda de beneficio social a través de la ayuda a sectores vulnerables de la población paceña.</b>

La cooperativa está comprometida en la lucha contra la pobreza y bajo esta premisa durante la gestión 2024 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 2024 se dio cumplimiento a las actividades a continuación descritas:

SOLUCREDIT - ACTIVIDADES DE BENEFICIO SOCIAL 2024			
INSTITUCIÓN BENEFICIADA	ACTIVIDAD	GESTIÓN	FOTOGRAFÍAS
POFOMA	<p>La cooperativa en apoyo y cooperación a nuestro entorno social velando de alguna forma por el bienestar de la Fauna, realizo una alianza institucional con POFOMA La Paz, realizando la donación de bolsas de alimento y botellas de agua para canes y entrega de banners recalcando el cuidado de los animales, denominamos que es un sector de nuestra sociedad que muchas veces se encuentra en el olvido.</p>	2024	   



<p><b>APOYO CON INSUMOS BRIGADAS AMBIENTALISTAS</b></p>	<p>Debido a los acontecimientos fortuitos ambientales consecuente de incendios en hectáreas de bosques en el departamento de Santa Cruz, la incapacidad para prevenirlos y la insuficiencia de las medidas para apagarlos, es que la cooperativa se pone en campaña y decide disponer parte de su fondo para la compra de víveres secos y botellas de agua como donación a las brigadas voluntarias ambientalistas que asistieron para sofocar los incendios.</p>	<p>2024</p>	 
<p><b>FUNDACIÓN REMAR.</b></p>	<p>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 decidió donar víveres y frazadas a niños y niñas en situación de abandono.</p>	<p>2024</p>	 

<p><b>CHOCOLATADA A NIÑOS Y ANCIANOS EN SITUACIÓN DE CALLE</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 desprendimiento, una chocolatada con panetones el día lunes 23 de diciembre de la gestión 2024; 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, 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.</p>	<p>2024</p>	
--	--	-------------	---

#### 4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

Con la experiencia de gestiones pasadas, la Cooperativa planificó detalladamente el relevamiento de información y en base a una planificación y un cronograma de actividades llevó adelante el respectivo levantamiento de información de manera periódica para proceder con el seguimiento al cumplimiento de las metas institucionales relacionadas con 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

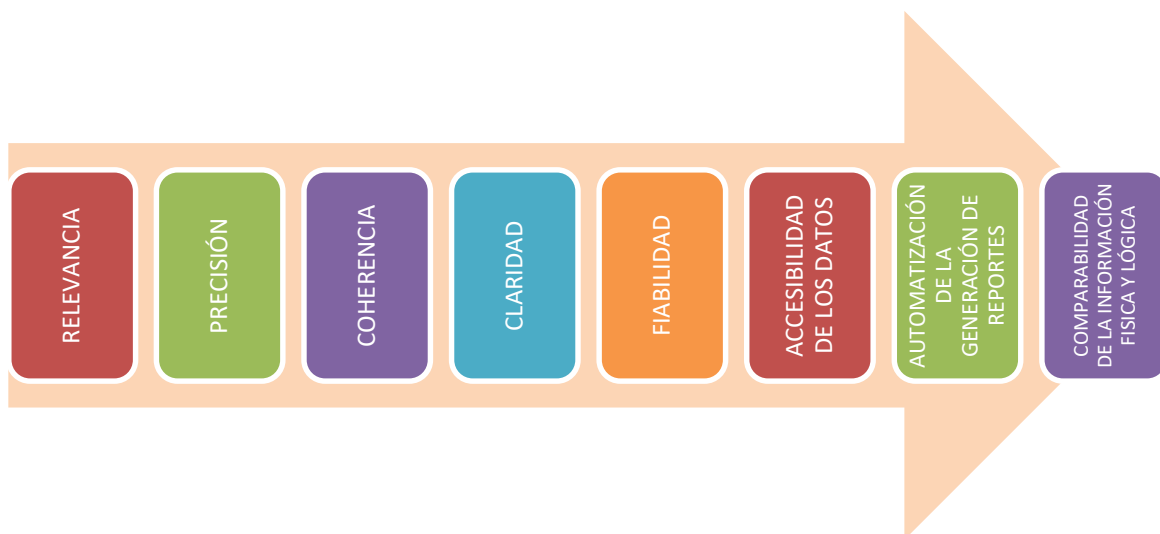


organizacional de la Cooperativa; los mismos conocen a cabalidad las metas a cumplir como institución y como áreas y unidades de manera particular, las mismas que se encuentran bajo su responsabilidad. De la misma manera, conociendo las metas ya determinadas se encargaron de la implementación de las 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 de todas las metas establecidas para la Función Social de manera periódica, de conformidad a las directrices planteadas expresamente en el Plan Estratégico 2023 – 2025 de la Cooperativa y en especial para la gestión 2024.

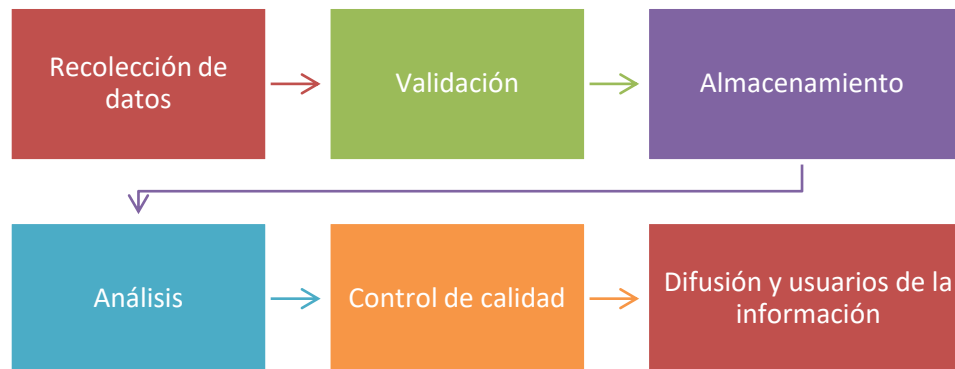
Respecto a los medios de recolección de información se debe destacar que la entidad considera criterios básicos de calidad en la información, así se menciona la relevancia, la precisión, la coherencia, la claridad, la fiabilidad de toda la información; a efectos de permitir la accesibilidad a la misma, 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 aplicados para medir la calidad de la información durante la gestión 2024 estuvieron basados en la siguiente secuencia de procesos:



#### 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, 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 obtenida 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. Disgregación 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 de conformidad 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 y cumplidas 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., en el marco de sus misión, visión y objetivos institucionales reflejados en el Plan Estratégico 2023 – 2025, 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, fundamentando su actuar en valores éticos de honestidad, apertura, responsabilidad social y cuidado por los demás los mismos que se encuentran plasmados en su normativa interna, siguiendo los lineamientos establecidos por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La Cooperativa cumple un rol social a través de la otorgación de créditos, la captación de recursos para el ahorro y en general prestando servicios financieros y no financieros a todo consumidor financiero, esto en cuanto al cliente externo; sin embargo, no deja de lado, a su cliente interno ya que de manera permanente procede con la capacitación interna y externa de su talento humano como cliente interno. De esta manera, logra entrelazar todo su trabajo ya que a través de una eficiente capacitación y compromiso de su talento humano, puede lograr un correcto funcionamiento de cada uno de los procesos, ofreciendo así servicios con calidad y calidez; complementando todo este proceso con la capacitación de sus consumidores financieros de forma continua en temas tanto financieros como de desarrollo social a través de una eficiente Educación Financiera.

Los resultados determinados en el Balance Social de la Cooperativa reflejan el cumplimiento de nuestra entidad en cuanto a la Función Social. El monitoreo y medición de los resultados se enmarcaron en objetivos y metas específicas presentados anteriormente y con indicadores de cumplimiento y medición precisos para analizar su grado de alcance y cumplimiento.

## **7. PLAN DE ACCIÓN**

La gestión 2024 fue muy productiva y permitió el desarrollo de la Cooperativa en su función social preservando sus valores y objetivos institucionales, en directa relación con su misión y visión.

Por todo lo expuesto a lo largo del presente informe de Balance Social, para la gestión 2025 como última gestión para el cumplimiento del Plan Estratégico 2023 - 2025, existe la predisposición y

compromiso de todos los miembros de la Cooperativa (Directivos, Alta Gerencia y personal administrativo) de continuar promoviendo los servicios financieros con calidad y calidez.

La Cooperativa cuenta con un Programa de Capacitaciones además de un Plan de Capacitación para la actual gestión según un cronograma de actividades que contempla capacitaciones relacionadas con la atención al cliente, la prestación de servicios con calidad y calidez además de la mejora continua de los procesos en la prestación de servicios financieros.

El objetivo institucional es generar 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.

El ingreso a una nueva etapa de la Cooperativa a través de la Banca Electrónica es un reto muy importante ya que, la misma está directamente relacionada con mejores y mayores servicios al consumidor financiero; para esto la Cooperativa y sus miembros están debidamente capacitados y se cuenta con el mejor respaldo tecnológico para su cumplimiento.

La contratación de profesionales con experiencia en las distintas unidades de la cooperativa además de consultores externos permitirá generar 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 del Programa de Educación Financiera con una plataforma tecnológica innovadora, diseñada expresamente por la entidad; informará, capacitará y asesorará a los consumidores financieros sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera que brinda la Cooperativa.

De esta manera concluimos presentando el Balance Social de la Cooperativa, correspondiente a la gestión 2024.

\*\*\*\*\*