



***INFORME SOBRE LOS SERVICIOS
FINANCIEROS ORIENTADOS
A LA FUNCIÓN SOCIAL***

Gestión 2024

INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL GESTIÓN 2024

1. INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. continuando con el compromiso institucional de búsqueda del bienestar de los consumidores financieros, ha orientado sus principios, valores y cultura organizacional a un enfoque solidario y de ayuda mutua, propios del cooperativismo; todo esto, enmarcado en lo que establece 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, la exclusión social y apoyar la situación económica de la población.

Entre los objetivos específicos en los que se enmarcan los servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa, se destacan:

- 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.
- Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- Lucha contra la pobreza.

El presente informe describe los productos y servicios financieros que brinda la Cooperativa, los mismos fueron diseñados y posteriormente implementados con el fin de atender las necesidades de la población y se alinean a los objetivos orientados a la función social, facilitar el acceso a los servicios financieros y promover el desarrollo.

2. PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL

En el presente informe permite destacar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., ha diseñado, creado e implementado productos y servicios financieros orientados a la función social, teniendo como objetivo principal el contribuir al

crecimiento económico y acceso de nuestros servicios a todos los socios, clientes y usuarios en su calidad de consumidores financieros.

2.1. PRODUCTOS DE CAPTACIONES

Para la gestión 2024 se diseñaron productos financieros tanto para la captación como para la colocación.

En cuanto a la captación, la Cooperativa destaca que sus productos están orientados al fomento del ahorro y el ahorro programado en beneficio de los consumidores financieros de distintos sectores, los cinco productos de captación son detallados a continuación:

2.1.1. Soluahorro – caja de ahorro

Producto financiero orientado al ahorro voluntario, se encuentra disponible para toda la población, con el objetivo de incentivar la cultura del ahorro, este producto se ofrece a todos nuestros consumidores financieros, identificando que en su mayoría pertenecen al sector informal ya que no cuenta con rentas de jubilación, sino más bien con negocios independientes que les permite administrar sus recursos de forma voluntaria, con el fin de concientizar que el ahorro es la forma más saludable de crecimiento y fortaleza financiera en el futuro.

2.1.2. Soluahorro 4x4 – caja de ahorro

Producto financiero orientado al incentivo de ahorro a través del mejoramiento en el rendimiento de inversión, de igual manera se encuentra disponible para toda la población, este producto se ofrece a todos nuestros consumidores financieros, que cuenten con un colchón financiero permitiendo por medio de la limitación en retiros que los beneficiarios obtengan mayores ganancias y de esta manera mantengan sus ahorros en constante crecimiento.

2.1.3. Soludignidad – caja de ahorro

Producto financiero destinado a personas adultos mayores, este producto presenta una característica de trato preferencial para este grupo etario social, de forma adicional con el objeto de incentivar la cultura de ahorro se brinda capacitación, sobre la administración de sus finanzas, a los consumidores financieros que hacen uso de este producto.

2.1.4. Solufijo – depósito a plazo fijo

La Cooperativa brinda educación financiera a sus consumidores en general, para que conozcan alternativas de inversión en depósitos a plazo fijo, dando a conocer la importancia de la inversión con visión a mediano y largo plazo; de la misma forma, la obtención de mayores rendimientos a través de los depósitos a plazo fijo como incentivo a una inversión segura y rentable, de esta manera a través del Solufijo se ofrecen distintas opciones en plazos que se

encuentran al alcance de cualquier consumidor financiero, considerando un mayor rendimiento a un mayor plazo de inversión.

2.1.5. Soluganancia – depósito a plazo fijo

Depósitos a plazo fijo programado que genera en la población la cultura de ahorro y también de inversión, con este producto financiero la Cooperativa brinda objetivos personales de ahorro voluntario, comprometiendo un mayor rendimiento en función al número de renovaciones trimestrales realizadas de la inversión inicial, permitiendo el incremento de capital y la reinversión de las ganancias obtenidas por parte del beneficiario, de forma adicional se brinda educación financiera sobre la buena administración de los recursos económicos personales orientada al ahorro para el fortalecimiento financiero a futuro en beneficio del cliente y su entorno familiar.

2.2. PRODUCTOS CREDITICIOS

La Cooperativa ha creado productos financieros para la colocación de cartera, los mismos que son detallados a continuación:

2.2.1. Solucompadres – microcrédito sector productivo.

Este producto financiero está destinado a microempresarios del sector productivo, siguiendo el Plan Estratégico 2023 – 2025 de nuestra entidad, el producto fue diseñada bajo lineamientos específicos de la Agenda Patriótica 2025 del Ministerio de Planificación del Desarrollo, con relación al proyecto de incentivar la producción nacional a través del financiamiento y con el compromiso de fomento al productor boliviano; a través de Solucompadres se otorga fondos para capital de operaciones o capital de inversión de todas aquellas actividades consideradas productivas, con el fin de coadyuvar al crecimiento económico de aquellos considerados, microempresarios que apuestan a la producción nacional.

2.2.2. Soluamigos – microcrédito sector no productivo

Producto financiero dirigido a microempresarios dedicados específicamente al sector de comercio y servicios, se incentiva su crecimiento mediante la otorgación de capital de inversión o de operaciones que permitan el crecimiento de sus actividades y de esta manera permitir una mejor calidad de vida del consumidor financiero y sus familias.

2.2.3. Soluinversión - microcrédito

Producto financiero orientado especialmente a microempresarios que requieren financiamiento de montos mayores cuyo destino está dirigido al capital de inversión para su actividad, brindando oportunidades de crecimiento en mayor magnitud, contribuyendo al desarrollo sostenido y crecimiento del cliente y su entorno familiar ya que a partir de este producto se incentiva la inversión en el rubro o actividad con la que actualmente genera ingresos además de contar con la experiencia necesaria para continuar creciendo.

2.2.4. Solunecesidad - Consumo

Producto financiero desarrollado con el objetivo de financiar gastos diversos que puedan tener los consumidores, dirigido a personas dependientes o independientes, que requieran un crédito de compra de bienes muebles o de libre disponibilidad. Asimismo, se utiliza este producto para financiar nuevos emprendimientos que tuvieran las personas del sector microempresario, elemento que permite llegar a un mayor número de familias que decidieron cambiar de rubro e incursionar en nuevas actividades.

2.2.5. Soluvivienda – créditos de vivienda

Este producto financiero tiene como objetivo incentivar a los consumidores financieros y a la población en general a mejorar su calidad de vida, brindándoles el acceso a financiamiento para la compra, construcción, refacción, remodelación, mejora, ampliación o anticrético de vivienda; bajo la premisa de fomentar la vivienda propia y una vivienda digna; siendo este un objetivo de la Agenda Patriótica en el Estado Plurinacional de Bolivia.

2.3. SOLUSERVICIOS – COBRO Y PAGO DE SERVICIOS

La Cooperativa brinda a sus socios, usuarios y público en general atención en el cobro de servicios, cambio de divisas, servicios al Estado, de los cuales el que más demanda y relevancia tiene es el pago de Renta Universal de Vejez, ofreciendo una atención preferente y personalizada a las personas adultas mayores, embarazadas y personas con niños de edad infantil, atención con las características de atención con calidad y calidez de parte de los funcionarios de la entidad.

2.3.1. Cobro de servicios

Referido a la cobranza por servicios se debe destacar los pagos de matrículas UMSA, pagos de facturas de consumo de EPSAS, PAGOS NET como plataforma de cobro por servicios

varios, SIRIO TELECOMUNICACIONES en cuanto al cobro por servicios de internet, ENTEL respecto a servicios de telefonía móvil, internet y televisión por cable; además de otras que utilizan los servicios de Síntesis y Pagos.net como entidades operadoras de recaudación.

2.3.2. Pago de bonos sociales del Estado

- **Renta universal de vejez;** es un pago mensual, universal y vitalicio que provee el Estado a las personas mayores de 60 años, residentes en el país, con el objeto de permitir a nuestros Adultos Mayores una vejez digna, con calidad y calidez en beneficio de personas de la tercera edad.
- **Bono Juancito Pinto,** es un pago anual que beneficia a los padres o tutores de niños en edad escolar, este pago tiene el objetivo de contribuir a la disminución de la tasa de deserción escolar, incentivando la matriculación, permanencia y culminación del año escolar de los estudiantes en Bolivia.

2.3.3. Cambio de divisas

Servicio brindado a todos los consumidores financieros que deseen realizar el cambio de divisas de dólares americanos a bolivianos o viceversa.

3. ESTADO ACTUAL O MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS.

En este punto se informa que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L., con el objeto de mejorar continuamente en la prestación de servicios y productos financieros, lleva adelante un análisis comparativo respecto a la gestión pasada.

De esta manera, se puede evidenciar que durante la gestión 2024 la cooperativa llevó adelante modificaciones orientadas al mejoramiento de los productos que ofrece con el fin de brindar mejores oportunidades tanto de inversión como de financiamiento, sin dejar de lado la esencia que diferencia a la Cooperativa de otras entidades, el trato personalizado y cordial a sus socios, clientes y usuarios en su calidad de consumidores financieros; todo en la línea de la atención con calidad y calidez.

Asimismo, se destaca que en la gestión 2024 se dio mayor importancia a satisfacer las necesidades de los consumidores financieros creando nuevos productos que permitan el fomento al ahorro como también el fomento a la inversión y a la productividad. De esta manera se puede destacar el diseño e implementación de productos de captación como el

Soludignidad destinado a personas adultas mayores y el Solunecesidad destinado a personas jóvenes que requieren de un primer financiamiento para sus emprendimientos.

Es así que se dio gran relevancia a los aspectos económicos y sociales, los cuales serán desarrollados a lo largo del presente informe.

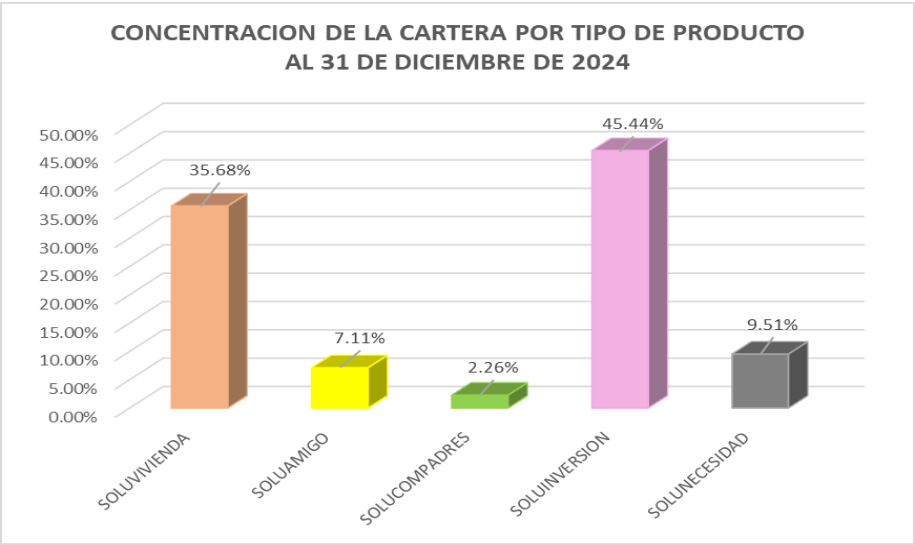
4. ASPECTOS ECONÓMICOS.

El aspecto económico es reflejado a través de una reseña de los servicios prestados en materia de colocaciones y captaciones durante la gestión 2024.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. al 31 de diciembre de la gestión 2024 cuenta con un punto de atención financiera en su oficina central, en la misma presta los productos y servicios financieros con dieciocho (18) funcionarios. A continuación, se presentan las principales características de este trabajo cumplido durante la gestión 2024.

4.1. Cartera de créditos

Con relación a la cartera de créditos, al cierre del 31 de diciembre de 2024, la cartera de créditos alcanzó a veinte millones quinientos seis mil ciento noventa y ocho 78/100 bolivianos (Bs. 20.506.198,78) constituida por doscientas treinta (230) operaciones crediticias. El siguiente cuadro refleja los resultados de cartera por producto crediticio al 31 de diciembre de 2024.



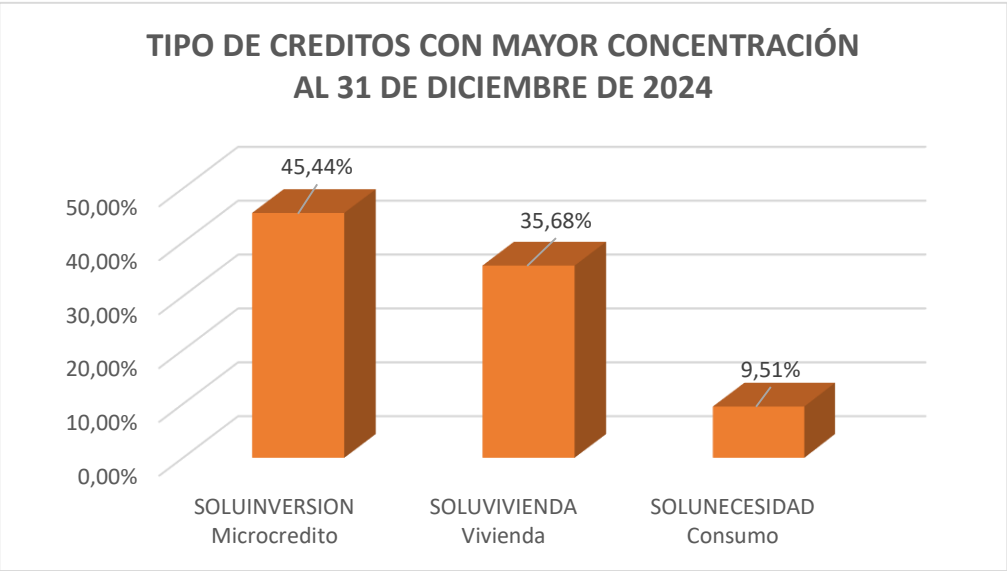
PRODUCTO FINANCIERO	CARTERA BS. (Saldo normal + Saldo diferido)	Concentración %	Nº OPERACIONES
Soluvivienda – vivienda	7,316,068.73	35.68%	28
Soluamigo – microcrédito	1,457,024.44	7.11%	55
Solucompadres - microcrédito	463,178.06	2.26%	10
Soluinversión – microcrédito	9,318,923.10	45.44%	67
Solunecesidad – consumo	1,951,004.45	9.51%	70
TOTAL	20,506,198.78	100.00%	230

- Soluvivienda, producto que atiende la necesidad del consumidor financiero para una vivienda digna enfocándonos en la vivienda propia, como se puede observar para la gestión cerrada 2024, la cooperativa posee una cartera del producto de 35.68% de la cartera total misma que equivale a Bs. 7.316.068,13 que, comparado a la gestión pasada se tuvo un incremento del 1.93%.
- Soluamigo, producto financiero dirigido a microempresarios dedicados específicamente al sector de comercio y servicios, respecto a la gestión cerrada 2024, la cooperativa posee una cartera del producto de 7.11% de la cartera total, la misma que equivale a Bs. 1.457.024,44 que, comparado a la gestión pasada 2023 se tuvo un decremento del 4.86%.
- Solucompadres, este producto se alinea a los objetivos estratégicos establecidos por el Estado que es el incentivar los créditos al sector productivo, reactivando así la economía del país a través del financiamiento a emprendimientos productivos además de hotelería, turismo y proyectos amigables con el medio ambiente, respecto al cierre a la gestión cerrada 2024, la cooperativa posee una cartera del producto de 2.26% de la cartera total misma que equivale a Bs. 463.178,06 que, comparado a la gestión pasada 2023 se tuvo un incremento del 0.02%.
- Soluinversión, producto que logra a través del financiamiento incentivar la inversión y generar el progreso en el negocio del microempresario, fomentando así su crecimiento sostenido y buscando el vivir bien del cliente y su entorno familiar, observando los resultados obtenidos al cierre de gestión 2024, la cooperativa posee una cartera del producto del 45.44% de la cartera total misma que equivale s Bs. 9.318.923,10 que, comparado con la gestión pasada 2023 se tuvo un incremento del 7.85%.
- Solunecesidad, producto crediticio enfocado a mejorar la calidad de vida a través del financiamiento de créditos destinados a la compra de bienes muebles o libre

disponibilidad, se atiende necesidades como la otorgación de crédito para salud, educación o nuevos emprendimientos, observando los resultados obtenidos al cierre de gestión 2024, la cooperativa posee una cartera del producto del 9.51% de la cartera total misma que equivale s Bs. 1.951.004,45 que, comparado con la gestión pasada 2023 se tuvo un decremento del 4.94%.

Debido a los acontecimientos económicos del país que reflejó el incremento de índices de la inflación, la tasa de desempleo y políticas económicas estrechas, como causa de que la sociedad busque maneras de emprender y crear microempresas buscando la manera de financiarse busca mejores opciones en entidades financieras, es ahí donde la cooperativa en una de sus funciones sociales generó un porcentaje mayor de créditos de consumo, de esa manera lograr el objetivo de fomentar e impulsar económicamente la inversión de nuevos emprendimientos.

Como se pudo apreciar, el producto crediticio con mayor presencia en la cartera es Soluversión con una participación del 45.44%, seguidamente Soluvivienda con el 35.68%, orientado a las familias como una forma de coadyuvar en la búsqueda del vivir bien, muestra clara del enfoque social que actualmente tiene la cooperativa; de igual manera se puede observar que en número de operaciones prevalece el producto Solunecesidad con un mayor número de operaciones otorgadas, reflejando la representación que tiene este producto financiero que atiende a todas las personas con actividades independientes o dependientes para su libre disponibilidad y en un gran porcentaje que asumieron nuevos emprendimientos, de esta manera se coadyuva con la reactivación de la economía en nuestro país.

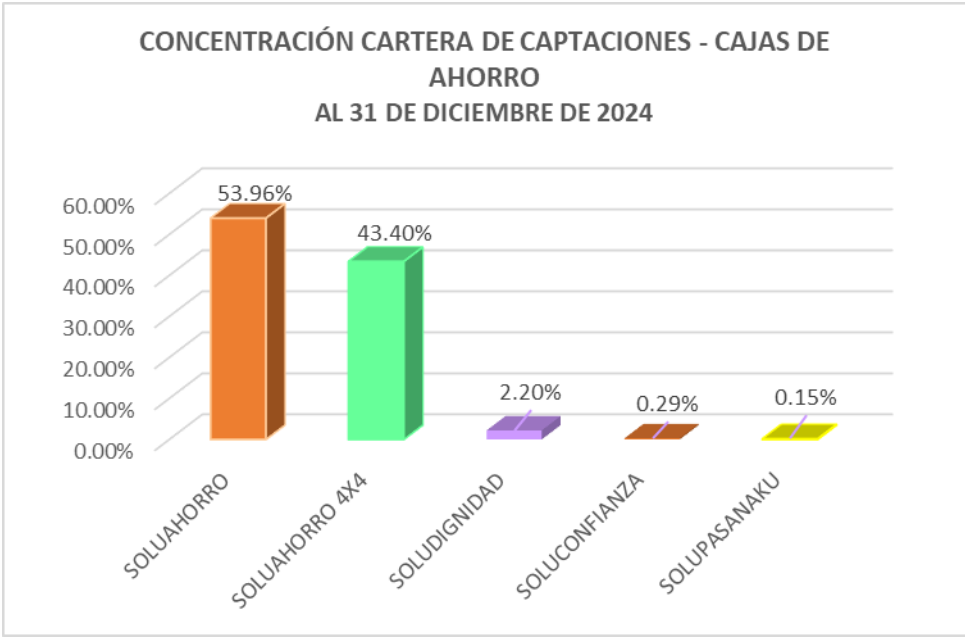


4.2. Captaciones

Respecto a las captaciones debemos mencionar las principales cifras en cuanto a socios ahorristas:

4.2.1. Cajas de Ahorro

Al cierre del 31 de diciembre de 2024, la cartera de captaciones en la forma de caja de ahorro aperturadas por los consumidores financieros, representa un valor de dos millones seiscientos ochenta y tres mil ochocientos noventa y cinco 22/100 bolivianos (Bs 2,683,895.22).



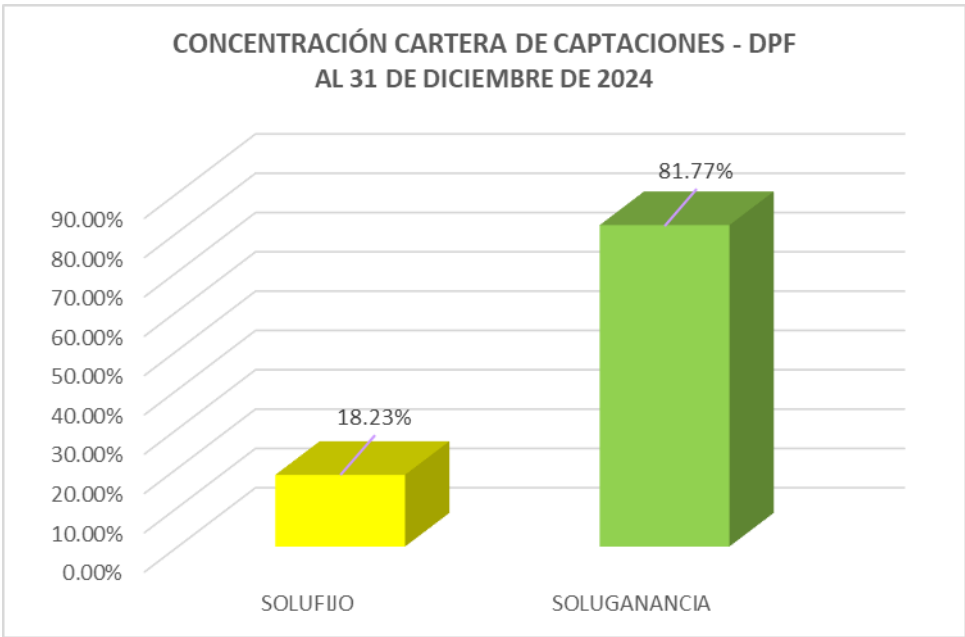
PRODUCTO FINANCIERO	SALDOS Bs.	Concentración %	Nº OPERACIONES
SOLUAHORRO	1,448,122.02	53.96%	3752
SOLUAHORRO 4X4	1,164,889.70	43.40%	3
SOLUDIGNIDAD	59,124.53	2.20%	119
SOLUCONFIANZA	7,663.18	0.29%	1
SOLUPASANAKU	4,095.79	0.15%	44
TOTAL	2,683,895.22	100.00%	3,919

Los productos más requeridos por nuestros usuarios financieros es el Soluahorro, como se puede observar es el que posee mayor volumen de operaciones, seguido del producto Soludignidad que va dirigido a los adultos mayores, durante la gestión 2024 como uno de los objetivos de mercado fue llegar a los adultos mayores con un producto de ahorro muy atractivo

en rendimiento, considerando que por la edad y por la poca atención que se les brinda en otras entidades financieras, no tienen la opción de conocer otros medios de ahorro y medios de que su efectivo genere rentabilidad. Sin embargo, en la cooperativa gozan de beneficios y una atención preferente.

4.2.2. Depósitos a plazo fijo

Al cierre del 31 de diciembre de 2024, la cartera de captaciones de fondos del público en la forma de depósitos a plazo fijo representa un valor de cuatro millones doscientos sesenta y un mil trescientos veinticuatro 61/100 bolivianos (Bs 4,261,324.61) conformada por 27 operaciones.



PRODUCTO FINANCIERO	SALDOS Bs.	Concentración %	Nº OPERACIONES
SOLUFUJO	777,013.40	18.23%	19
SOLUGANANCIA	3,484,311.21	81.77%	8
TOTAL	4,261,324.61	100.00%	27

4.2.3. Servicios

Los resultados de la Cooperativa relacionados a la prestación de servicios fueron los siguientes:

- Durante la gestión 2024 fueron atendidas seis mil setecientos dieciocho (6,718) personas adultas mayores, con el servicio de pago de renta universal de vejez, este servicio dirigido a este grupo etario que gozan del beneficio de pago de Renta Dignidad, continúa siendo en la Cooperativa el que registra mayor demanda por el tipo de trato y atenciones que reciben estas personas de la tercera edad.
- En apoyo a las políticas de Estado que van en fomento a la educación de nuestros niños, la Cooperativa atendió a quinientos cincuenta y siete (557) beneficiarios con el servicio de pago del Bono Juancito Pinto.
- Con relación a la cobranza de servicios de EPSAS, ENTEL, SOAT UNIVIDA, UMSA POSTGRADO y SIRIO TELECOMUNICACIONES, mediante los servicios de Síntesis y Pagos.net como entidades operadoras de recaudo, se atendieron a seiscientos ochenta y cinco (685) consumidores financieros.

Asimismo, cabe destacar que a través de un moderno y eficiente sistema de cola de espera se logra diferenciar la atención preferencial a mujeres en gestación, adultos mayores y personas con discapacidad; de la misma forma se destinaron recursos para hacer más eficiente este servicio que beneficiará directamente al consumidor financiero.

5. ASPECTO SOCIAL.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. para la gestión 2024 ha trabajado en la modificación de sus productos financieros encaminando de manera aún más eficiente a mejorar la calidad de vida de los consumidores financieros con el fin de promover su desarrollo integral para el vivir bien.

De igual manera con el objetivo de facilitar el acceso universal a todos sus servicios y productos financieros brindó cursos y talleres logrando la participación de consumidores financieros, en especial socios y usuarios de nuestra entidad.

Asimismo, a través de la educación financiera impartida al público en general y con la ayuda de la innovación tecnológica del Punto de Educación Financiera (PEF) se pudo alcanzar a la concientización y la importancia en el cuidado del medio ambiente y del uso responsable y seguro de los recursos no renovables como una de las actividades de nuestro compromiso con la función social en cumplimiento al programa de responsabilidad social.

A continuación, se detalla los temas impartidos en nuestros cursos/talleres tanto presenciales como virtuales que se exponen en las redes sociales de la cooperativa:

- El sistema financiero y Tipos de Crédito
- Productos, Servicios y Canales
- El ahorro
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- El crédito y cumplimiento de obligaciones
- Punto de reclamo: mecanismos de reclamo.
- Medidas de seguridad de la información
- Tipos de créditos
- Créditos productivos.
- Tecnología de Información y Comunicación en Banca Móvil
- Refinanciamiento y Reprogramación conforme al D.S. 5241
- Seguros de Desgravamen y su cobertura

6. EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA

A continuación, se describe la relación entre los objetivos de los servicios financieros orientados a la función social tanto en los productos como en los servicios financieros que brindó la Cooperativa durante la gestión 2024.

6.1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien

La Cooperativa durante la gestión 2024 ha promovido los distintos productos financieros orientados a cumplir un rol de ayuda a sus socios como consumidores financieros como un mecanismo idóneo para lograr el desarrollo integral para el vivir bien, entre estos productos se destacan productos tanto de colocación como de captación:

- Soluinversión, producto que logra a través del financiamiento incentivar la inversión y generar el progreso en el negocio del microempresario, fomentando así su crecimiento sostenido y buscando el vivir bien del cliente y su entorno familiar.
- Solucompadres, este producto se alinea a los objetivos estratégicos establecidos por el Estado que es el incentivar los créditos al sector productivo, reactivando así la economía

del país a través del financiamiento a emprendimientos productivos además de hotelería, turismo y proyectos amigables con el medio ambiente.

- Soluvivienda, producto que atiende la necesidad del consumidor financiero de contar una vivienda digna enfocándonos en la vivienda propia y mejorar así su calidad de vida no solo del consumidor financiero sino también de su entorno familiar.
- Solunecesidad, producto crediticio enfocado a mejorar la calidad de vida a través del financiamiento de créditos destinados principalmente a la compra de bienes muebles o libre disponibilidad, en este segundo se atiende necesidades como la otorgación de crédito para salud, educación o nuevos emprendimientos. Estos últimos fueron importantes durante la gestión 2024 ya que muchas familias aún continuaron preocupadas por su salud post pandemia. De la misma forma, se fomentó e impulsó económicamente la inversión en nuevos emprendimientos considerando que muchos clientes no podían continuar con las actividades que llevaban adelante antes de la pandemia y se reinventaron negocios o decidieron incursionar en nuevos emprendimientos para generar recursos económicos para su familia, estos emprendimientos merecieron el apoyo de la Cooperativa ya que en una gran mayoría con clientes que trabajan con la entidad desde hace varios años atrás.
- Soluahorro, producto financiero destinado a fomentar la cultura de ahorro voluntario, permitiendo además acceder a otros beneficios como la calidad societaria en la Cooperativa recibiendo una atención personalizada con calidad y calidez.
- Soludignidad, producto financiero que atiende a las personas de la tercera edad, otorgándoles una atención personalizada con calidad y calidez además de tasas preferenciales para fomentar el ahorro, ya que el mismo está destinado en cierta forma a asegurar el futuro inmediato de estas personas. Estos ahorros en su mayoría son el producto del esfuerzo y trabajo de años en los cuales eran productivos y ahora desean administrar eficientemente esos recursos a través del ahorro cuyo destino en la mayoría de los casos es la salud, por lo expuesto se otorgan las mayores facilidades a nuestros socios adultos mayores.
- Solufijo, producto financiero que ofrece alternativas de inversión en depósitos a plazo fijo, incentivando la inversión y el mejoramiento de sus rendimientos en una entidad pequeña pero sólida y con principios éticos de servicio a la colectividad.
- Servicio de pago de renta universal de vejez, servicio que se destaca por el trato preferente y de calidad que se brinda a este grupo de consumidores reflejándose su preferencia ya que es el servicio de mayor demanda registrado durante la gestión 2024.

- Cobro de servicios, referido a la cobranza de servicios de EPSAS, ENTEL, SOAT, UMSA, Sirio Telecomunicaciones y otras entidades que utilizan los servicios de Síntesis y Pagosnet como operadoras de recaudo.

La Cooperativa considera que por medio de estos productos financieros destacados se cumple el objetivo de promoción del desarrollo para el vivir bien, mejorando la calidad de vida de los consumidores financieros y de sus familias.

Con estos productos financieros la entidad ha logrado la satisfacción de sus socios ya que las características de cada producto permite a la cooperativa cubrir los requerimientos de cada consumidor financiero, en algunos casos para capital de operaciones, en otro para capital de operaciones y en otros para las necesidades como la educación y salud de los socios; en todos los casos con el objetivo de promover el desarrollo integral de la persona y su entorno buscando mínimamente criterios básicos para el vivir bien.

6.2. Proporcionar los servicios financieros con calidad y calidez

El Plan Estratégico de la Cooperativa considera entre sus principales objetivos estratégicos la atención al cliente externo, es en este sentido que se considera durante la gestión 2024 brindar una capacitación especial a su talento humano bajo la política de un trato basado en la calidad y calidez; asimismo, se considera que para lograr mínimamente este objetivo la atención debe ser personalizada conociendo a cabalidad las necesidades y peculiaridades de cada socio y consumidor financiero.

Durante la vida institucional de la Cooperativa su forma de atención a socios y usuarios siempre se ha destacado por el buen trato al consumidor financiero logrando en muchos casos la fidelización con la entidad.

De igual manera se puede evidenciar que producto de ese trato personalizado no se ha generado reclamos por la prestación de servicios financieros, teniendo durante toda la gestión 2024 un solo punto de reclamo el mismo que mereció la atención respectiva, cerrándose en primera instancia ya que se aclaró la duda que tenía el consumidor financiero.

El grado de compromiso que se tiene con los socios y usuarios de la cooperativa ha permitido un crecimiento sostenido de la entidad y, principalmente, el crecimiento económico de los socios que nos acompañan desde los primeros años de nuestra vida institucional, por esta razón para la gestión 2024 se ha consolidado el slogan institucional “Seguimos creciendo porque confiamos en ti”.

6.3. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios

La Cooperativa contempla entre sus principios el respeto a la normativa legal vigente entre las que destacan la Ley N° 045 contra el racismo y toda forma de discriminación y la Ley N° 348 Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

En el marco de la Ley N° 045 contra el racismo y toda forma de discriminación, nuestra entidad a momento de prestar servicios financieros y no financieros tiene como premisa la igualdad de derechos y el libre acceso a todos los servicios que prestamos, teniendo una política de atención preferente a mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad. Esto no solo se manifiesta a través de formalidades sino primordialmente en el trato directo con el consumidor financiero, ya que a través del personal que se encuentra debidamente capacitado se ofrece una atención personalizada atendiendo los requerimientos de las personas sin ningún tipo de criterios diferenciadores que generen alguna forma de discriminación ya que son estas personas las que requieren de mayor orientación y trato personalizado para absolver sus dudas, atender sus requerimientos y prestar los servicios financieros necesarios con la eficiencia exigida.

En el marco de la Ley N° 348 Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, nuestra entidad ha logrado generar una política de igualdad de derechos y respeto entre mujeres y varones pero principalmente ha fomentado el acceso al trabajo en igualdad de derechos y condiciones además del ejercicio del mismo sin ningún tipo de presiones o acoso laboral, un claro ejemplo en nuestra entidad es contar con una mujer ejerciendo el cargo de Gerente General, las jefaturas de unidad también se encuentran a cargo de mujeres en un porcentaje muy importante; de la misma forma, se denota la participación de mujeres tanto en el Consejo de Administración como en el Consejo de Vigilancia y los distintos Comités institucionales de la Cooperativa.

De la misma forma nuestras estadísticas reflejan que un porcentaje muy importante de nuestros clientes son mujeres y más aún nuestras clientes que accedieron a un crédito son mujeres emprendedoras a cargo de su familia, todo esto nos ha permitido no solo coadyuvar en la protección de las mujeres sino principalmente constituírnos en un factor de empoderamiento de estas en una sociedad que requiere del trabajo, dedicación y esfuerzo de mujeres.

Por otro lado, se debe destacar el trato que se brinda a los adultos mayores que vienen del área rural, a los mismos se les brinda una atención especial ya que el personal de atención al cliente y cajas está debidamente capacitado para atender a estas personas en su idioma materno, lo que hace más cordial este tipo de atención, logrando así su fidelización.

Asimismo, se debe destacar el trato a personas con discapacidad, ciegos y sordomudos, contando la entidad con normativa que prevé la atención a este tipo de personas, las mismas que requieren de una mayor ayuda proporcionada por el personal capacitado de la entidad. El trato directo y personalizado nos permite una labor eficiente en la búsqueda de la erradicación de toda forma de discriminación permitiendo el acceso a los servicios que presta nuestra entidad.

6.4. Asegurar la continuidad de los servicios financieros

Se cuenta con planes de contingencia y de continuidad de las operaciones, con el fin de atender al público sin interrupciones.

Tanto la Unidad de Tecnología de la Información y la Unidad de Seguridad de la Información en mérito a lo determinado por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros ha desarrollado distintas actividades técnicas y operativas que permiten aseverar que la Cooperativa ante cualquier eventualidad por factores internos o externos, cuenta con un Plan de Contingencias tanto en tecnología de la información, en operaciones y en seguridad de la información; lo que asegura la permanente y continua prestación de servicios financieros.

El cumplimiento expreso a la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero referida a la continuidad del negocio ha permitido a la Cooperativa asegurar al consumidor financiero la continuidad de los servicios financieros prestados durante la gestión 2024.

Los aspectos tecnológicos, equipos de seguridad, talento humano capacitado e infraestructura adecuado para la prestación de servicios financieros, permiten coadyuvar en la eficiente prestación de servicios cuyo elemento primordial es la continuidad de los servicios financieros.

6.5. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros

Durante la gestión 2024 se ha trabajado en capacitación constante orientada al fortalecimiento de aptitudes del talento humano de la Cooperativa en cumplimiento a uno de los pilares fundamentales del Plan Estratégico 2023 – 2025 de la entidad. Esta directriz se vio plasmada en el diseño, aprobación e implementación de un Programa de Capacitaciones seguido de un Plan de Capacitaciones internas y externas al personal de la Cooperativa además de los directivos (consejeros y miembros de los comités) de la Cooperativa.

De igual manera, durante la gestión 2024 se llevó adelante la actualización de los procesos operativos y la inclusión de sistemas automatizados dentro de la entidad con el fin de agilizar los mismos, brindando así un servicio eficiente con la ayuda de la tecnología. De la misma forma, se ha trabajado en la elaboración de manuales internos que permiten conocer

ampliamente cada proceso, sus responsables y los mecanismos de control interno; permitiendo así, un desenvolvimiento eficiente del personal responsable de cada proceso, con el único fin de optimizar los tiempos y costos de cada proceso, lo que repercute en la reducción de gastos administrativos para la Cooperativa y, principalmente, permite ofrecer servicios de calidad a nuestros consumidores financieros.

Cabe destacar que durante la gestión 2024, la Cooperativa ha trabajado de manera dedicada en la implementación de la Banca Electrónica considerando que previa autorización del Banco Central de Bolivia y la No objeción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, podrá prestar servicios a todos los consumidores financieros como el pago de créditos, transferencias electrónicas, pagos por QR, pago de servicios y demás operaciones que harán de la Cooperativa una entidad de mayor llegada al consumidor financiero a través de estos medios que hacen de la vida cotidiana de cada persona.

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

La Cooperativa durante la gestión 2024 contó con un Programa de Educación Financiera el mismo que contempla distintos mecanismos que le permiten a la Cooperativa llegar a los consumidores financieros con información clara, veraz y directa sobre los distintos derechos y obligaciones que tienen las personas.

De la misma forma, en la Cooperativa se han diseñado procedimientos de difusión de información a los consumidores financieros, entre los que se destacan el mejoramiento de la página web, el manejo dinámico de las redes sociales y la pantalla de información financiera en la oficina central a través del uso de una plataforma digital interactiva que permite informar a los socios, clientes y usuarios sobre los temas de sus interés mientras esperan ser atendidos en plataforma de atención al cliente o en la plataforma de cajas.

Esta plataforma ha sido identificada en nuestra entidad como Punto de Educación Financiera (PEF). De igual manera se ha elaborado paneles de información financiera y trípticos informativos sobre productos, servicios financieros y educación financiera, como instrumentos tradicionales pero efectivos que sirven de apoyo al mencionado programa.

El Punto de Educación Financiera se ha constituido en el mejor medio de difusión además de ser el medio idóneo de capacitación tanto para socios como consumidores financieros. La plataforma diseñada por la cooperativa permite ofrecer de manera ágil y cordial información y capacitación a toda aquella persona que requiera conocer de nuestros servicios y del sistema financiero.

Por otro lado, se debe destacar que durante la gestión 2024 se desarrollaron talleres de manera presencial orientados a la manera de utilizar de forma responsable y segura los servicios y productos financieros. Con estas actividades señaladas se pretende contribuir con educación financiera a nuestros usuarios, es fundamental reconocer que gran parte de nuestros consumidores financieros son microempresarios independientes que se dedican a la atención de sus negocios, por lo que no permite poseer información actualizada de los servicios financieros y los riesgos que corren al hacer uso de los mismos, considerando que se trata del manejo de efectivo y que se debe priorizar la seguridad de su uso y manejo; enmarcados nuevamente en la premisa de una atención personalizada en la plataforma de atención al cliente y punto de reclamo, se ha destinado personal capacitado para atender cada uno de los requerimientos del consumidor financiero con calidez, solvencia y empatía por las necesidades que exige cada persona.

7. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Los servicios financieros prestados por la Cooperativa durante la gestión 2024 a los consumidores financieros han cumplido con los objetivos institucionales trazados en el Plan Estratégico 2023 – 2025 permitiendo así una mejor imagen institucional de apoyo no solo a sus socios sino también a la colectividad en su conjunto.

A continuación, se presenta un cuadro resumen del cumplimiento de estos objetivos los mismos que han sido desarrollados a lo largo del presente informe:

Promover el desarrollo para el vivir bien	La Cooperativa otorga créditos de vivienda brindando la oportunidad de mejorar la calidad de vida de nuestros socios y su entorno familiar. El objetivo del microcrédito está dirigido a fortalecer el negocio del microempresario y mejorar su economía y de su entorno familiar.
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios	La Cooperativa contempla entre sus principios el rechazo a toda forma de discriminación, es por ello que, todos los productos y servicios son brindados a toda la población sin criterios que generen algún tipo de discriminación.
Proporcionar los servicios financieros con calidad y calidez	La Cooperativa brinda a los consumidores financieros un servicio de calidad, calidez a través de una atención personalizada conociendo y resolviendo sus requerimientos a través del talento humano debidamente capacitado
Asegurar la continuidad de los servicios financieros	Se cuenta con la infraestructura física, tecnológica y talento humano capacitado para atender eficientemente al consumidor financiero y, en caso necesario, se cuenta con planes de contingencia y de continuidad de las operaciones, con el fin de atender al público sin interrupciones.

Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros	La metodología organizacional se basa en procedimientos claramente definidos, con responsables y mecanismos de control interno; teniendo como objetivo el optimizar los tiempos y costos de cada proceso en beneficio de la Cooperativa y de los consumidores financieros.
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Se desarrollan programas de educación financiera para nuestros socios, clientes y usuarios. Se cuenta con atención personalizada a cargo del talento humano capacitado del área de cajas y atención al cliente y punto de reclamo.

8. CONCLUSIONES.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. en su calidad de institución sin fines de lucro con una misión, visión y principios institucional claramente establecidos en busca del bien común cumple con su rol en beneficio de la sociedad, de sus socios y de la población en su conjunto a través de mecanismos transversales como son la prestación de servicios financieros en especial los referidos al crédito y al ahorro sin discriminación, con calidad y calidez y brindando un trato preferente a los grupos vulnerables; asimismo, de conformidad con lo determinado por la Ley N° 393 de Servicios Financieros, en su calidad de entidad financiera cumple con su rol de prestación eficiente y segura de servicios financieros a toda aquella persona que en su calidad de consumidor financiero tiene derechos legalmente consagrados sin ningún tipo de discriminación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. durante la gestión 2024 ha orientado sus servicios a la función social en beneficio de la colectividad, identificando la importancia de la promoción e inducción del vivir bien con salud y en un medio ambiente sano con respeto a la Madre Tierra y la igualdad de oportunidades sin ningún tipo de discriminación.

Todos estos elementos hacen de la cooperativa un actor importante en la sociedad boliviana que permite capacitar y concientizar tanto al consumidor financiero como cliente externo y a su talento humano como cliente interno que todo servicio está diseñado e implementado en beneficio del vivir bien. Así prestando un buen servicio brinda la satisfacción al cliente interno de haber cumplido con su rol y brinda al cliente externo la satisfacción de acudir a una entidad donde respetan sus derechos a través de un trato basado en la calidez y calidad del mismo. Nuestra Cooperativa busca brindar un ambiente cómodo y adecuado tanto para su talento humano como para los consumidores financieros lo que a su vez permitirá prestar servicios de

idóneos basados en la calidad y calidez de los mismos a cargo de un personal debidamente capacitado que forma parte de una entidad comprometida con el bienestar de la comunidad en su conjunto, cumpliendo así el rol social para el cual fue creada.

Consideramos que un reto muy importante a cumplir la próxima gestión es la prestación de servicios por medios tecnológicos a través de la Banca Electrónica lo que permitirá ser un agente de crecimiento de nuestros socios y ofertar mayores y mejores productos financieros de la mano de la tecnología, los primeros pasos ya se dieron durante la gestión 2024 y se constituye en un anhelo muy importante para la entidad y todos sus miembros.
