



***INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2023***

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

un anhelo hecho realidad, después de un arduo trabajo de personas que confiaron en La Paz y en sus habitantes, ya que imaginar una cooperativa de ahorro y crédito en esta ciudad era muy difícil.

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

una institución sin fines de lucro cuyo objetivo primordial es contribuir al crecimiento de personas y microempresas con ansias de crecimiento.

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

es una conjunción entre lo moderno de la imagen institucional de una cooperativa destinada a otorgar “soluciones crediticias a sus socios” y lo tradicional reflejado en la fe religiosa del occidente boliviano confiando sus esperanzas y encomendando sus logros a su patrono SAN SILVESTRE

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

es una cooperativa diseñada institucionalmente con una misión social, una visión empresarial y objetivos solidarios.

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

somos parte de ti, porque seguimos creciendo junto a ti; somos el reflejo del emprendimiento, confianza en el trabajo tesonero y esperanza en una BOLIVIA cada día más grande con solidaridad e igualdad.

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2023

1. PERFIL INSTITUCIONAL

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. es una institución dedicada a brindar servicios financieros, considerando la actividad de la institución y en base a la Ley de Servicios Financieros, la Cooperativa recibió la Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero mediante Resolución ASFI/014/2021, otorgando 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.

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), reporta el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., en materia de Responsabilidad Social Empresarial por el período correspondiente a la Gestión 2023.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L., es una entidad financiera con productos financieros adaptados a su segmento y nicho de mercado cuya principal función es atender las necesidades de los socios y/o usuarios, cuyas principales actividades son el de otorgar créditos a sus asociados, captar depósitos del público y brindarles servicios de pago y/o cobranza en un marco de responsabilidad integral de la entidad con cada uno de los consumidores financieros.

Teniendo como unos de los objetivos institucionales el cumplir como su labor de Responsabilidad Social Empresarial dando cumplimiento a la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, en su artículo 12, Sección 3, Capítulo II, Título I, Libro 10º, dentro del presente informe se contemplará los siguientes puntos:

1. La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la Cooperativa.
2. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa, que incluyen los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.

3. El resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa.
4. La forma en que la Cooperativa dentro de su estructura organizacional ha implementado la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial.
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la Cooperativa con relación a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.

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; el accionar de las personas que conforman nuestra entidad 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.

1.4. Compromiso.

A partir de la obtención de la Licencia de Funcionamiento, el Consejo de Administración de la Cooperativa consideró prioritario determinar los lineamientos más importantes para la implementación de una eficiente Gestión de Responsabilidad Social Empresarial; existiendo el compromiso del máximo órgano administrativo y por ende el compromiso institucional para su implementación. De esta forma se implementaron medidas, se asumieron decisiones y se procedió con la creación de órganos destinados a generar una Gestión de Responsabilidad Social Empresarial cada vez más eficiente.

1.5. Identificación.

Se debe destacar que la gestión anterior se identificaron las normas que regulan la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial; así, en la gestión 2023 se implementaron a cabalidad dichas normas y se dio cumplimiento a los objetivos institucionales determinados en el Plan Estratégico 2023 - 2025 de la Cooperativa. Estos fueron los elementos sustanciales que hacen de esta gestión un aporte real y efectivo de la cooperativa a la sociedad; de la misma forma se concluyó que para lograr resultados efectivos es necesario un trabajo continuo con esfuerzos sostenidos de cada uno de los órganos y miembros de la Cooperativa.

1.6. Planificación.

En base al Plan Estratégico 2023 – 2025, para la gestión 2023 se llevó adelante una planificación, con procesos adecuados que permitan su correcta ejecución en todo lo referido a la Responsabilidad Social Empresarial.

Esta planificación estuvo basada en cuatro claros objetivos: primero, el cliente externo; segundo, el cliente interno; tercero, el consumidor financiero; cuarto, la sociedad en su conjunto.

Se debe destacar que durante la presente gestión se ha capacitado a toda la estructura de la entidad y a todos sus niveles para tomar conciencia de la importancia de una buena ejecución de la planificación de Responsabilidad Social Empresarial

1.7. Implementación.

Es menester destacar que para la entidad es fundamental una correcta implementación de los procesos que deben ejecutarse para hacer efectiva su labor de Responsabilidad Social Empresarial, para ello la Cooperativa diseño y elaboró el marco normativo para cada estructura que debe formar parte del proceso de implementación además de constantes capacitaciones y toma de conciencia sobre Responsabilidad Social Empresarial.

La Cooperativa está orientada a actuar en beneficio de las partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y ambientales construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro del negocio y actividades que realiza.

Para nuestra entidad, la Responsabilidad Social Empresarial es una forma ética de gestión integral y voluntaria que busca la creación de valores económicos, sociales y medioambientales en su desempeño en los mercados, tomando en cuenta el interés de los socios, de los trabajadores, proveedores y clientes además del bienestar de la sociedad y otros grupos de interés, para la construcción del desarrollo sostenible en Bolivia.

2. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés de la Cooperativa son los funcionarios, proveedores, competencia, socios, autoridades o reguladores, clientes, usuarios y otros miembros de la sociedad interesados en el desempeño de la Cooperativa. Por lo que concluye que los grupos de interés de la Entidad son todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad y, por lo tanto, también tiene la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de ésta.

INTERNOS	EXTERNOS
Socios	Clientes y usuarios
Alta Gerencia	Proveedores
Colaboradores	Competencia
	Ente Regulador
	Sociedad/ Comunidad

3. GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS

Conscientes que la construcción de la Responsabilidad Social Empresarial se basa en la consulta, la comunicación e interrelación permanente con los grupos de interés, en la medición de resultados, direccionamiento de los planes de acción para lograr satisfacer de manera eficiente y oportuna las expectativas de estos grupos en relación a la Cooperativa.

Durante la gestión 2023, unos de los retos para la Cooperativa fue el identificar plenamente en relación al giro comercial los grupos de interés prioritarios más allá de las necesidades básicas o primarias de los mismos, primeramente identificarlos por medio de los puntos de vulnerabilidad que son visibles a momento de la prestación de servicios integrales que brinda la Cooperativa, se reconoce como grupos de interés prioritarios a ser tomados en cuenta no solo en la presente gestión sino a lo largo de la ejecución de Plan Estratégico 2023 – 2025 a los siguientes:

1. Personas de la tercera edad.

La Cooperativa reconoce que uno de los grupos de interés que merecen mayor atención, por la sociedad en su conjunto, son las personas de la tercera edad, los cuales a la hora de acceder a un servicio relacionado al sistema financiero experimentan: desinformación, falta de interés, carencia de atención preferencial, burocracia, indiferencia ante sus necesidades, etc. Aspectos que nuestra entidad ha considerado para no incurrir en ese tipo de trato y así diferenciarnos respecto al resto de las entidades que componen nuestro sistema financiero. Para Solucredit estas personas las consideramos como prioritarias e importantes en su atención, tomando acciones de manera directa enfocadas en el bien y satisfacción de este grupo y enlazadas de manera directa a la Responsabilidad social;

- 1.1. La Cooperativa, siguiendo su Plan Anual de Capacitaciones gestión 2023 implementó temáticas enfocadas directamente en la mejora de la atención que reciben las personas de la tercera edad, temáticas como: “atención preferente en cajas”, “Calidad en el Servicio al cliente”, “Trabajo en equipo”, etc., los anteriormente mencionados están estructurados más allá de su

objetivo claro con un fin común que es el de brindar una atención cálida, personalizada, y enfocada en atender de manera directa las necesidades específicas de este grupo vulnerable, en parte, la Cooperativa entiende que un funcionario debidamente capacitado y sobre todo entendido en que las personas de la tercera edad requieren de una atención personalizada, dedicada y directa, por lo que los planes de capacitación juegan un papel fundamental para “inculcar los valores de la Cooperativa hacia sus socios es prioridad, el trato cálido y de interés mutuo son base para una atención satisfactoria”.

- 1.2. De conformidad a lo establecido por la normativa legal vigente y brindando una atención adicional y especial a la ejecución de la misma, la Cooperativa acondicionó espacios especiales en el área de atención al cliente y ventanilla para la atención preferencial en cajas, además de contar con personal capacitado para operar en los mismos y brindar así la atención preferencial adecuada a personas de la tercera edad, cubriendo más allá de las necesidades básicas de los mismos los requerimientos especiales por medio de una atención especializada.
- 1.3. De la misma forma, la Cooperativa cuenta en el área de atención al cliente con un espacio destinado a la Educación Financiera a través de un equipo de computación que de manera automatizada da a conocer al consumidor financiero cada uno de los módulos de los derechos y deberes de los consumidores financieros; uno de estos módulos está referido a la atención preferente a las personas de la tercera edad además de dar a conocer los productos financieros a los cuales puede acceder sin ningún tipo de restricción.
- 1.4. La cooperativa cuenta con un producto específicamente diseñado para permitir el acceso al ahorro de las personas de la tercera edad, estructurando el mismo en base a requerimientos específicos relacionados a la facilidad al acceso a los productos de ahorro así como las tasas y características específicas.
- 1.5. De la misma forma en productos crediticios, es parte de la Política de Créditos de nuestra entidad no establecer ningún criterio discriminante para el otorgamiento de créditos, por lo que una persona de la tercera edad puede acceder a un crédito, no siendo una causal de rechazo la edad.

2. Mujeres embarazadas o con niños en edad parvularia.

Como lo señala la normativa aparte de ser un grupo identificado ya como uno que requiere de atención preferencial, la Cooperativa se encarga de prestar una atención personalizada como un punto adicional, priorizando su atención tanto en ventanillas de caja como en plataforma de atención al cliente en colaboración con el sistema de tickets contando con el ticket de “Atención Preferente” el mismo está debidamente identificado en el sistema además de que todo el personal encargado de la atención al cliente en plataforma conoce de ello y se encarga personalmente de derivar a la cliente que cumpla con estas necesidades identificadas de manera inmediata por medio del ticket mencionado previamente.

3. Personas con Discapacidad.

Evidentemente es otro grupo de personas identificado como usuarios que requieren de una atención especial y preferente, por lo mismo los funcionarios que intervienen en cualquier tipo de atención al cliente de manera directa o indirecta en cualquier punto de ejecución de la operación participan de manera directa de capacitaciones referentes a “Calidad en el servicio al cliente” “Atención preferente en cajas”, etc. Siendo un elemento diferenciador en la entidad, la empatía con estas personas y la calidez propia del ser humano elegido y capacitado en la cooperativa para su atención. Por lo expuesto se busca contar con funcionarios que cumplan con los requisitos exigidos y puedan atender a los clientes de manera personalizada y que a la vez cuenten con una debida base de información para un buen trato a los mismos; por otro lado, durante la gestión 2023 se consideraron los puntos de acceso a los servicios de la Cooperativa y sus instalaciones como ser: rampas para sillas de rueda, pasamanos montables para apoyo en acceso, reducción de elevación de las gradas de acceso, ventanillas y escritorios especialmente acoplados a las necesidades que requiriesen los usuarios en sillas de rueda, adecuándonos así a sus verdaderas necesidades.

4. Personas que no hablan español: Por la naturaleza de la Cooperativa, su nicho comercial y su geolocalización se evidencia que somos una entidad de fácil acceso para personas que tienen como lengua materna el Aymara por lo cual la Cooperativa en cumplimiento a la normativa pero también en atención a los requerimientos de los consumidores financieros con características ya mencionadas capacitó de manera externa al 25% de sus funcionarios en el manejo de Aymara Básico además de contar con funcionarios que tienen como lengua materna el mismo idioma, hecho que garantiza la atención a una necesidad básica reconocida como la comunicación eficaz y fluida. Esta

directriz refleja claramente el objetivo institucional de prestar servicios de atención al cliente verdaderamente de manera eficiente.

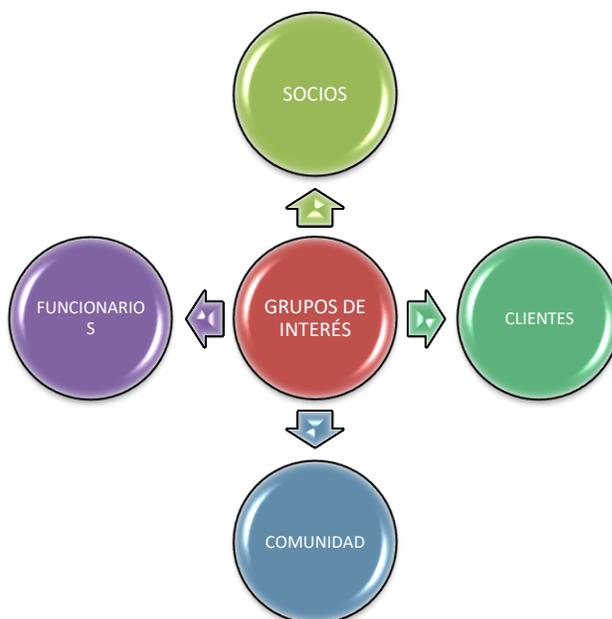
5. Lucha contra toda forma de discriminación.

La Alta Gerencia ha determinado que nuestra entidad en su rol social se constituye en un actor coadyuvante en la lucha contra toda forma de discriminación, no permitiendo en sus instalaciones ningún tipo de criterio de discriminación sea de donde venga o de quien venga; no existiendo criterios de discriminación por la edad, por el sexo, por la raza, el color, el origen, el idioma o las capacidades diferentes. Esto se aplica tanto para los clientes internos, los clientes externos, los usuarios y consumidores financieros además de cualquier persona que preste servicios, utilice nuestros servicios o simplemente ingrese a nuestras instalaciones. Todos esto bajo la premisa que cada ser humano es único constituyéndose en parte fundamental de nuestra sociedad.

La idea central en la identificación de los grupos de interés, fue la de promover mejoras en su bienestar, con acciones que puedan realizarse desde la propia capacidad de la Cooperativa. Es así que los grupos de interés prioritarios definidos por la Cooperativa son los Socios, funcionarios, clientes y la comunidad.

Adicionalmente se desarrollan acciones y se determinan políticas específicas con los grupos de interés considerando principalmente la Ley N° 369 General de las Personas Adultas Mayores y Ley N° 045 en contra del Racismo y toda forma de Discriminación.

Grupos de Interés Prioritarios



4. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.

Considerando los principios y valores institucionales que son pilares fundamentales para el accionar de la Cooperativa, fundada en los principios sociales de cooperativismo, que fortalece progresivamente los principios de responsabilidad social establecidos por la norma ASFI, tomando las previsiones necesarias se consideraron estos extremos bajo los siguientes objetivos estratégicos:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Los factores estratégicos en los cuales se basó la Cooperativa durante la gestión 2023 son:

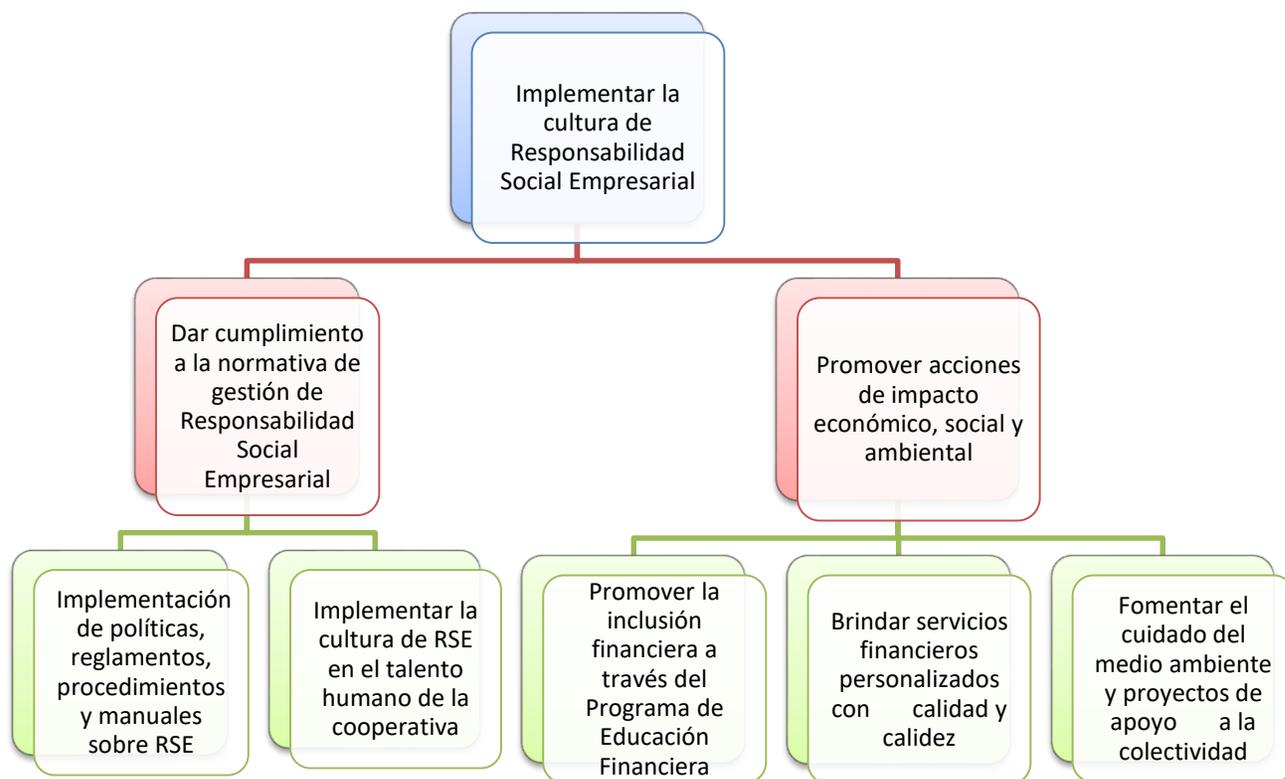
- Enfoque en el cliente. Se debe dirigir todas las acciones de la cooperativa para brindar satisfacción al socio, cliente y usuario en su calidad de consumidor financiero, a través de mejores canales de atención, así como el ofrecimiento de productos y servicios financieros de calidad.
- Calidad en la Prestación de Servicios. Generación de un valor adicional, confianza y seguridad para todo socio y usuario de la cooperativa.
- Liderazgo en la toma de decisiones. Logrando una dirección y conducción coordinada de la entidad hacia resultados concretos de su agenda estratégica.
- Valorar el Talento Humano. Mejorando sus competencias y logrando su motivación mediante la capacitación interna y externa de manera permanente además del reconocimiento del desempeño de cada uno de los funcionarios.

- e. Eficiencia de los Procesos Operativos. Mejorando en tiempo y calidad los procesos para el cumplimiento de la Misión y Visión de la cooperativa.
- f. Eficacia en la Gestión de Información. Manteniendo información adecuada, oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Dentro de los principios cooperativos que son parte medular de la Cooperativa, se debe destacar la ayuda mutua bajo la frase “confiamos en ti” y la igualdad con base en los cuales ha desarrollado sus servicios durante toda su vida institucional y, con las disposiciones de Responsabilidad Social Empresarial, emitidas por la autoridad, se impulsa e integra a las operaciones propias del negocio de intermediación financiera.

Acorde al Plan estratégico, se resalta como parte fundamental en generar valor sostenible basado en criterios como:

- el SER “Socialmente responsable con nuestros grupos de interés”;
- el ACTUAR “Ejecutar programas y proyectos socialmente responsables alineados al negocio”;
- el COMUNICAR “Sobre nuestros logros y metas cumplidas o sobre qué proyectos y acciones de Responsabilidad Social Empresarial se están ejecutando”



5. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Para la descripción del cumplimiento de los distintos objetivos y de la política de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa se han considerado como parte fundamental los siguientes documentos que coadyuvan al objetivo que tiene nuestra entidad para Responsabilidad Social Empresarial:

- Pacto Mundial – Diez principios basados en declaraciones y convenciones universales, que están divididos en cuatro áreas: Derechos Humanos, Normas Laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- ISO 26000 – Norma de orientación a los principios de Responsabilidad Social Empresarial y participación con los grupos de interés
- AA 1000 AccountAbility – norma basada en tres principios; inclusividad fundamental, relevancia y capacidad de respuesta
- Norma SGE 21 – gestión ética y socialmente responsable certificable.
- Normas legales vigentes en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Tomando en cuenta todos los documentos anteriormente mencionados y la normativa vigente, la Cooperativa ha considerado principalmente los siguientes extremos.

5.1. Derechos humanos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos; reconoce tanto su importancia como universalidad, así como el alcance de la vigencia y respeto a los derechos fundamentales, como pilares de un Estado de Derecho, propio del Estado Plurinacional de Bolivia.

5.2. Medioambiente

La Cooperativa considera primordial en un Mundo Moderno la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Es por ello que desarrolla acciones como la socialización, capacitación y concientización a su talento humano y la comunidad en general, en temas medio ambientales. En la gestión 2023, se establecieron políticas internas de ahorro de energía, reducción del consumo de agua potable, el reciclaje, la reutilización de recursos y la disminución del uso de papel.

- El ahorro de energía eléctrica, a través de capacitaciones a todo el personal de uso correcto de los equipo y cortapicos en cada estación de trabajo.
- La reducción del consumo de agua potable, permitiendo a través de sesiones de difusión de la Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento – EPSAS se concientizó al personal y por ende a su entorno familiar de la importancia del ahorro en el consumo de este recurso natural no renovable.
- El reciclaje, a través de un instructivo de Gerencia General, se determinó la obligatoriedad del uso de papel reciclado para los papeles de trabajo y documentación de respaldo en todas las unidades de la cooperativa.
- Reutilización de recursos y disminución del uso de papel, a través de las disposiciones gerenciales que establecieron la obligatoriedad del uso del papel tanto en anverso y reverso para todos los informes oficiales de cada unidad de la Cooperativa.

5.3. Respeto a las partes interesadas

La Cooperativa practica el respeto a cada una de las partes interesadas, considerando sus inquietudes y reconociendo sus necesidades, intereses y derechos legalmente constituidos en equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la entidad. La Cooperativa orienta su actuar en beneficio de sus partes interesadas bajo principios de equilibrio y transparencia en su actuar; respetando sus expectativas económicas y sociales, aportando a la construcción del desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y las actividades que realiza.

5.4. Documentos normativos relacionados con Responsabilidad Social Empresarial

La Cooperativa ha desarrollado normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial, durante la gestión 2023 esta normativa fue debidamente actualizada y en su caso modificada de conformidad a la normativa legal vigente y en especial la Ley de Servicios Financieros y la Recopilación de Normas para Servicios Financieros. A continuación, se mencionan las más relevantes:

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Código de Conducta
- Políticas relacionadas con la Gestión Ambiental
- Política de Talento Humano y Reglamento Interno

- Reglamento de Atención al cliente y punto de reclamo.
- Reglamento de Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad
- Reglamento del Comité de Educación Cooperativo.
- Política de retribución.
- Política de recursos humanos.
- Política de interacción y cooperación con los diferentes grupos de interés.
- Otras normas relacionadas directa o indirectamente con la Gestión de Responsabilidad Empresarial.

5.4.1. Política de Responsabilidad Social Empresarial.

Norma interna que tiene como objetivo impactar positivamente en las comunidades con las que se relaciona la entidad, con la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y del medio ambiente de manera sostenible y ética, disminuyendo el impacto negativo que la Cooperativa tiene sobre sus grupos de interés, el medio ambiente y la sociedad en general.

5.4.2. Código de Gobierno Corporativo.

En la estructura organizacional de la Cooperativa existe una clara segregación de funciones, en el cual se consideran las normas que rigen para el manejo de las relaciones entre Socios, Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia General, funcionarios, reguladores, proveedores, clientes y público en general, tomando en cuenta sus intereses en el desarrollo de la institución. Esta norma regula el actuar de cada uno de los actores al interior de la entidad.

5.4.3. Código de Ética.

Esta norma establece esencialmente los valores éticos que rigen la conducta del personal de la Cooperativa y establece el compromiso de los mismos con la misión y visión de la entidad basados en los valores determinados por ésta.

5.4.4. Código de conducta.

Esta norma interna establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben tener los funcionarios al interior de la Cooperativa y en sus distintas relaciones con los socios, la alta Gerencia y demás funcionarios, además de su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respecto a los derechos de estos últimos.

5.4.5. Políticas relacionadas con la Gestión Ambiental.

En desarrollo sostenible es un elemento importante para la Cooperativa que, como entidad, ejerce cierta influencia sobre el medio ambiente, ya sea a través del consumo de recursos naturales – gestión de sus inmuebles, uso de papel, viajes, como a través de las consecuencias que tienen para el medio ambiente los productos y servicios que ofrece, especialmente los relacionados con

las actividades de financiación la gestión de activos y la gestión de su cadena de proveedores (impactos indirectos). La norma interna establece los lineamientos más importantes del rol que debe cumplir la entidad en el cuidado y preservación del medio ambiente.

5.4.6. Política del Talento Humano y Reglamento Interno.

Estas normas representan las directrices generales sobre la gestión de recursos humanos; esto a través de normas internas desde el Reglamento de Selección, Vinculación y Desvinculación, Reglamento Interno, Reglamento de Evaluación de desempeño del personal, la Política de Capacitaciones y un Plan de Capacitaciones; como principales normas internas destinadas a normar e incentivar una correcta prestación de servicios sin descuidar la Responsabilidad Social Empresarial.

5.4.7. Reglamento de atención al cliente y punto de reclamo.

Al interior de la cooperativa se consideró pertinente y oportuno contar con una norma especial que determine las directrices generales para respetar los derechos del consumidor financiero y a tener un trato respetuoso, oportuno eficaz y eficiente basado en la calidez y cordialidad; criterios que diferencian a la cooperativa.

5.4.8. Reglamento del Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad.

Esta norma determina el actuar del mencionado comité, estableciendo los aspectos más importantes relacionadas con la planificación, organización y ejecución de programas de bienestar social en beneficio de los socios, sus familiares y la colectividad en su conjunto.

5.4.9. Reglamento del Comité de Educación Cooperativo.

Esta norma regula el actuar de este comité permitiendo destinar recursos del fondo de educación cooperativo destinado a la capacitación y generación de conocimientos para socios, consejeros y personal de la cooperativa, entre estos la Responsabilidad Social Empresarial. Los mismos que son plasmados a través de una Política de Capacitación y un Plan Anual de Capacitación, normas que van ligadas a un trabajo continuo y periódico sobre la Educación Financiera.

5.4.10. Política de retribución.

Esta norma reconoce el esfuerzo, capacidades y aptitudes del talento humano permitiendo cierto equilibrio entre lo requerido por el personal y el presupuesto de la Cooperativa, reconociendo la formación integral de cada persona sin ningún tipo de criterios de discriminación.

5.4.11. Política de recursos humanos.

La norma reconoce los derechos y obligaciones del personal como talento humano, como pilar fundamental del trabajo y la prestación de servicios de la Cooperativa.

5.4.12. Política de interacción y cooperación con los diferentes grupos de interés.

Esta norma tiene como objetivo establecer las directrices básicas de actuación de la cooperativa como entidad y del personal de ésta, con cada uno de los diferentes grupos de interés, normando así las distintas relaciones comerciales, institucionales y sociales de la Cooperativa y sus miembros que la representan, en resguardo de los distintos grupos de interés bajo principios de equilibrio y respeto mutuo.

6. RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. como entidad debidamente regulada ha considerado como pilar importante de su rol en la sociedad y sus principios rectores el constituirse formalmente en un instrumento más de la Responsabilidad Social Empresarial, este extremo lo refleja clara y expresamente el Plan Estratégico 2023 – 2025 que contempla a la Responsabilidad Social Empresarial como uno de los objetivos institucionales a ser cumplido en este período.

Se debe destacar que, desde su constitución, la Cooperativa cuenta con un Comité de Asistencia Social y Apoyo a la Colectividad que ha cumplido un rol importante en cuanto al relacionamiento de la entidad con sus socios, clientes y la comunidad en su conjunto. En este sentido en la gestión 2023 se dio cumplimiento a los siguientes objetivos:

- a)** Mejoramiento de los productos, servicios y procesos, lo que permitió generar una mayor satisfacción del cliente y un mayor nivel de fidelización. Este extremo además es complementado por medio de la atención personalizada tanto a requerimientos como a necesidades particulares de cada usuario de la Cooperativa promovida y respaldada en gran parte por capacitaciones al personal en busca de una mejora integral de la atención brindada.
- b)** Incremento de las ventas de productos y/o servicios financieros de manera ordenada a través de la promoción a cargo del talento humano y el uso de los medios tecnológicos con los que cuenta la Cooperativa.
- c)** La mejora del clima laboral, mayor motivación y fidelidad de los colaboradores lo cual aumenta su compromiso, creatividad e innovación habiendo demostrado en la gestión 2023 la integración de nuevo personal que para la elaboración del presente están rumbo a cumplir su primer año como colaboradores de la Cooperativa, por otro lado se incrementó el número de actividades de esparcimiento entre el personal apuntando a mejorar el ambiente laboral por medio del relacionamiento personal entre compañeros de

trabajo, entendiendo que un equipo y conjunto de trabajo bien establecido y con pleno conocimiento y conformidad de sus funciones refleja este hecho en el ejercicio de sus funciones garantizando la calidad en la prestación de los servicios de la Cooperativa bajo la lógica que el bienestar de un grupo de clientes internos repercute hacia afuera, denotando una buena imagen institucional.

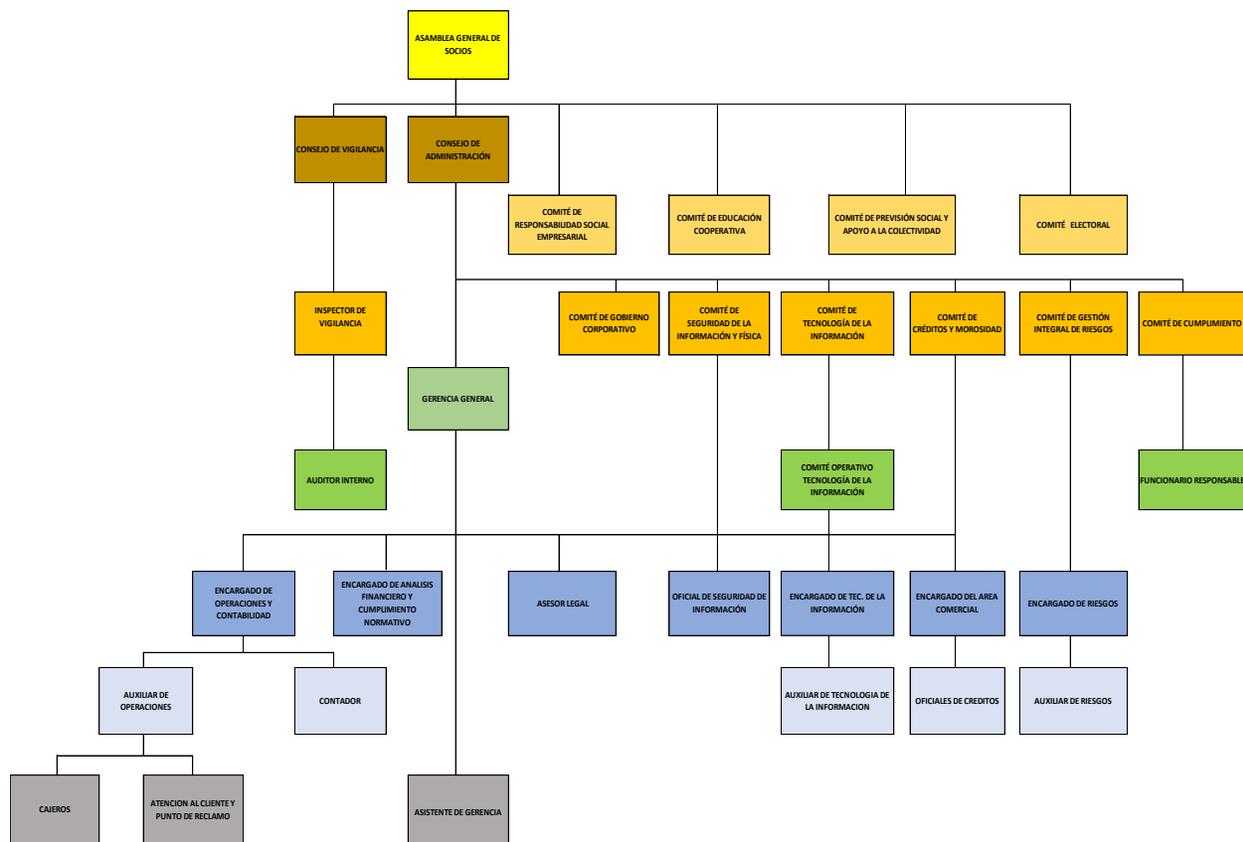
- d)** Ahorro en costos e incremento de la rentabilidad, debido a la mayor eficiencia en el uso de los recursos
- e)** Mejor imagen pública, reconocimiento y posicionamiento de la Cooperativa en su entorno y en la sociedad en su conjunto.
- f)** Mejor interrelación con otros actores del gremio, sector público, privado y organizaciones multilaterales
- g)** El Consejo de Administración de la Cooperativa anualmente procede con la revisión y, en su caso, la actualización de todas las normas institucionales. Durante la gestión 2023 las normas aprobadas relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial fueron: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, Políticas de Talento Humano, Reglamento de atención al cliente y Punto de Reclamo, Reglamento del Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, Política de Responsabilidad Social Empresarial, Código de Conducta; las mismas que fueron ya desarrolladas en puntos anteriores.
- h)** Mejoras en procesos debido a un análisis realizado de manera conjunta entre los encargados del proceso sus superiores y supervisores de los mencionados procesos, lo cual de manera directa influye en la calidad de la prestación de los servicios, de manera directa en la satisfacción de los usuarios, la mejora en procesos y productos de la cooperativa debidamente analizados y estructurados es una herramienta que influye de manera directa en la satisfacción de los usuarios, sus necesidades y requerimientos.

De la misma forma, se debe mencionar que las normas previamente descritas, fueron difundidas y se llevó adelante distintas actividades de capacitación a Consejeros de Administración y Vigilancia, Alta Gerencia y funcionarios, con el fin de fortalecer la cultura organizacional, el clima laboral en la Cooperativa y la calidad de atención a nuestros socios, clientes y usuarios como consumidores financieros. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. durante la gestión 2023 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una participación de 1000 socios y usuarios de la Cooperativa; cumpliendo de esta manera con la meta trazada a inicio de gestión.

7. IMPLEMENTACION DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA

La implementación de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial se encuentra determinada en la estructura orgánica de la Cooperativa teniendo como órganos competentes según sus atribuciones en primera instancia a la Asamblea General de Socios, el Consejo de Administración, Gerencia General y principalmente el Comité de Responsabilidad Social Empresarial, el Comité de Educación Cooperativo y el Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, todos órganos encargados de la toma de decisiones y de un nivel jerárquico superior al interior de la estructura organizacional.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GESTIÓN 2023



La Cooperativa tiene una sólida estructura de gestión ética, que se considera un pilar fundamental de la estructura organizacional y cuenta con un modelo implementado y desarrollado, el mismo que regularmente se actualiza, incorporando nuevas iniciativas que permitan transmitir e impulsar la adopción de una cultura ética entre todo el personal.

La cultura Ética de la Cooperativa se sustenta en un marco formal y una estructura organizativa, plan y mecanismos de promoción, que establecen líneas claras de actuación e instancias de gestión de actuación e instancias de gestión en todos los niveles.

La Cooperativa mediante su normativa interna determina mecanismos de dialogo con los grupos de interés que deben responder a las siguientes características:

- a) que sea un medio que permita un dialogo abierto, con retroalimentación de parte del grupo de interés
- b) que sea un medio de relevamiento de información que permita la sistematización de esta.

Los mecanismos de dialogo son administrados por las áreas gestoras estableciendo con precisión sus responsables y la frecuencia en su aplicación

7.1. Comité de Responsabilidad Social Empresarial.

Es el órgano de la Cooperativa encargado de difundir los objetivos, principios, directrices y fundamentos de Responsabilidad Social Empresarial que deben implementarse en la entidad, de la misma forma debe velar por su cumplimiento a través de acciones, medidas y cumplimiento de metas, determinando además al interior de la estructura su cumplimiento y los responsables encargados de este fin. Este Comité está conformado por tres socios activos designados por el Consejo de Administración y cuenta con un Plan Anual de Trabajo además de un presupuesto asignado para las distintas actividades a ser cumplidas.

7.2. Comité de Educación Cooperativo

Es el órgano de la Cooperativa encargado de difundir entre los socios la enseñanza de los principios y fundamentos en materia de Cooperativa. Son atribuciones del comité el planificar, organizar y ejecutar programas de Educación Cooperativa, difundir los principios de cooperativismo entre los socios, consejeros y funcionarios de manera conjunta con el Consejo de Administración. El Comité de Educación está conformado por el Vicepresidente del Consejo de Administración y dos socios activos designados por el Consejo de Administración; cuenta con un plan anual de trabajo y un presupuesto destinado para el cumplimiento de sus fines, ambos aspectos son aprobados por el Consejo de Administración y son de conocimiento de la Asamblea General de Socios.

7.3. Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad

Es el órgano de la Cooperativa encargado de diseñar y desarrollar programas de bienestar social en beneficio de los socios, de sus familiares y de la colectividad en su conjunto según los

principios cooperativistas. El Consejo de Administración es el encargado de aprobar los programas y presupuestos concernientes. El Comité está conformado por tres socios activos designados por el Consejo de Administración; cuenta con un Plan Anual de Trabajo y un presupuesto, ambos aprobados por el Consejo de Administración y debidamente refrendada esta aprobación por la Asamblea General de Socios.

8. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Las acciones que dan respuesta a los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial establecidos en la Recopilación de Normas del Sistema Financiero son las siguientes:

8.1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., utiliza como canal de información oficial la página web institucional, en la misma se publica información institucional desde nuestros principios, misión, visión y valores institucionales, Memoria Anual, Programas de Educación Financiera, Balance Social, Responsabilidad Social Empresarial e información relacionada a las actividades institucionales, así también se utiliza como un medio para constituirse en un centro de información para publicar los derechos de los consumidores financieros.

En relación a la información financiera, la misma es remitida a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, por medio del cual se publica información de la Cooperativa de libre acceso a la población.

La Cooperativa anualmente elabora su Memoria Anual que contiene información financiera y todas las actividades relevantes desarrolladas en la gestión.

Estos reportes permiten la rendición de cuentas ante la sociedad por los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización. Todos estos documentos son publicados en la página web institucional y enviados en formato digital a nuestro ente regulador.

8.2. Transparencia

La Cooperativa brinda información transparente de sus actividades y resultados alcanzados de libre acceso a los grupos de interés y a la colectividad en general a través de su página web y diversas publicaciones a través de redes sociales, en especial su página oficial de Facebook; así como la publicación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Memoria Anual.

Aplicamos un nivel de verificación “Alto y Riguroso” a los informes potenciando nuestra credibilidad y fortaleciendo los componentes de gestión; esto asegura la fiabilidad de la información divulgada.

8.3. Comportamiento ético

La Cooperativa tiene un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en el Estatuto Orgánico y la normativa institucional; en especial, el Código de Ética que contiene los principios y valores de la Cooperativa; esta norma es debidamente actualizada anualmente.

La Cooperativa tiene una sólida estructura de gestión ética, que se considera un pilar fundamental de la cultura organizacional y cuenta con un modelo implementado, el mismo que regularmente se actualiza e incorpora nuevas iniciativas que permiten transmitir e impulsar la adopción de una cultura ética entre todo el personal.

Se sustenta en un marco formal y una estructura organizativa, plan y mecanismos de promoción, que establecen líneas claras de actuación e instancias de gestión en todos los niveles.

El Código de Ética, Políticas y Normas de Gestión Ética, Procedimientos para la atención de denuncias, consultas y/o sugerencias éticas, Manual de Organización y Funciones de Comités de Gestión Ética y Tribunal de Ética y Disciplinario, son los documentos que establecen los lineamientos generales relacionados a la Gestión Ética.

8.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas

La Cooperativa ha identificado a los grupos de interés prioritarios y mantiene los siguientes canales de comunicación para conocer sus expectativas.

- a) Con los Socios. A través de la participación en Asambleas Ordinarias y Extraordinarias donde se presentan distintos informes de gestión, así como la invitación a reuniones del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, Comité de Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Educación Cooperativo, Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad y si fuese necesario en Comités especiales dando pie a la participación activa por medio de opiniones e iniciativas además de permitir el acceso libre y transparente a los socios de la Cooperativa en el ejercicio pleno de sus derechos según lo determinado por el Estatuto Orgánico.
- b) Con los Funcionarios. A través de una relación directa bajo una estructura organizacional horizontal que permite implementar de manera eficiente Políticas de talento humano, talleres de socialización y medidas para la fidelización del cliente interno promoviendo

además el acceso directo a los inmediatos superiores para coordinar o trabajar de manera directa bajo una política de “Puertas abiertas” creando un ambiente laboral inclusivo y con oportunidades de crecimiento.

- c) Con los Clientes y usuarios. A través del apego expreso a la normativa del ente regulador, en especial, la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y, el apego a la normativa interna referida a la temática, en especial, las Políticas de Atención al Cliente y Punto de Reclamo, la Política de Capacitación y el Plan de Capacitación que refleja programas de educación financiera. También se cuenta con el acceso a canales de comunicación vía web para atender consultas y reclamos, en especial el referido a la página web de la cooperativa y su página de facebook.
- d) Con la Comunidad. A través de la prestación de servicios financieros sin discriminación, priorizando la atención de las personas adultas mayores, mujeres en período de gestación o con niños menores, personas con niveles de discapacidad; brindándoles acceso a los servicios financieros y cobro de beneficios sociales.

Cabe destacar que la Cooperativa respeta y considera los intereses y derechos legalmente constituidos de las partes interesadas.

La determinación de mecanismos de diálogo con los grupos de interés responde a las siguientes características:

- a) que sea un medio que permita un diálogo abierto, con retroalimentación de parte del grupo de interés y
- b) que sea un medio de relevamiento de información que permita la sistematización de esta.

Los mecanismos de diálogo son administrados por las áreas, estableciendo con precisión sus responsables y la frecuencia en su aplicación. Considerando la información relevada mediante los mecanismos de diálogo y el conocimiento de las áreas (gerencia y unidades o instancias que administran las relaciones con los grupos de interés), se han establecido las demandas y preocupaciones de los grupos de interés, mismas que alimentan el proceso de planificación.

Los temas materiales identificados en base a las demandas de los grupos de interés están alineados a la estrategia y se gestionan a través de componentes formales, lo que asegura su tratamiento en la organización.

8.5. Respeto de las leyes y normas del Estado Plurinacional de Bolivia.

La Cooperativa en todas sus instancias administrativas cumple con la normativa vigente del Estado Plurinacional de Bolivia, aplicables a su objeto y actividad. A partir de la vigencia de la Constitución Política del Estado, el régimen normativo boliviano tiene distintas normas legales y

reglamentarias que determinan la vigencia y respeto de todo ciudadano y estante en territorio nacional determinando entre sus principios la vigencia de los Derechos Humanos y la protección de los grupos sociales vulnerables, destacando la lucha frontal contra toda forma de discriminación; es en este sentido, que la Cooperativa se constituye como entidad que presta servicios financieros, un instrumento más del respeto y vigencia de los Derechos Humanos.

8.6. Respeto a los derechos humanos

La Cooperativa respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos además de la Declaración Americana de Derechos Humanos; reconociendo su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

La Cooperativa se constituye en un actor más en cuanto a la vigencia y respeto de los Derechos Humanos, considerando su rol en la prestación de servicios financieros, el mismo que está basado en el rechazo a toda forma de discriminación y el trato preferente a los grupos vulnerables.

9. CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL E INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Considerando la importancia de los Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial descritos según el Libro 10º, Título I, Capítulo II, Anexo 2 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros; la Cooperativa ha elaborado dichos indicadores con el fin de que los mismos representen un diagnóstico institucional, el mismo que servirá para definir las estrategias, objetivos, metas y planes para el desempeño de Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa.

A continuación, se presentan los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial elaborados directamente por la Cooperativa, los que se presentan a continuación:

9.1. Gobierno Corporativo

- a) *Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.*

La normativa relacionada a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial así como: Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo, Políticas de Talento Humano, Reglamento de atención al cliente y Punto de Reclamo y Reglamento del Comité de

Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, fueron compartidas mediante talleres de capacitación a los miembros del Consejos de Administración y Vigilancia y de la Alta Gerencia, estos talleres ayudaron a mejorar el conocimiento de los órganos superiores.

- La voluntad y postura institucional a la gestión de triple impacto parte de la filosofía y esencia organizacional y está plasmada en el marco formal y la planificación de la cooperativa a partir de su gobernanza.
- Jerarquización de las funciones de Responsabilidad Social Empresarial a través de Gerencia General y las respectivas unidades.
- Capacitación en asuntos de función social y Responsabilidad Social Empresarial integrada en el Plan de Capacitación Anual.

9.2. Brecha Salarial

a) *Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.*

En el marco de las políticas vigentes, velando por la equidad interna, los salarios son asignados en función a una metodología de valoración de cargos y una escala salarial claramente establecidas, buscando compensar en función al nivel de responsabilidad designada a cada cargo, la experiencia y la formación académica de cada funcionario.

La relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es 1.54 veces mayor; es decir, el ciento cincuenta y cuatro por ciento (154%).

b) *Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada).* El porcentaje de incremento para la persona mejor pagada fue de 2.91%, mientras que para el resto del personal menos la persona mejor pagada es de un promedio de 5.96% los incrementos salariales aplicados al personal (Excluyendo a la persona mejor pagada), refieren en su mayoría a cambios salariales por promoción interna y ratificaciones con mayor responsabilidad. Con los anteriores datos se determinó que la relación del porcentaje fue del setenta y seis por ciento (76%).

c) *Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.*

El salario mínimo en la Cooperativa en la gestión 2023 fue superior al salario mínimo nacional determinado por el Gobierno Nacional, cumpliendo así con la normativa legal vigente, el porcentaje es del ciento dos por ciento (102%). Cabe destacar que la

Cooperativa procura que los salarios tengan un valor adquisitivo acorde al nivel de vida y a la realidad económica del país.

9.3. Presencia en la Comunidad.

Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.

Todos los productos (bienes y/o servicios), son adquiridos de proveedores nacionales, para su contratación se realizan procedimientos descritos en el reglamento de administración de bienes y servicios de la Cooperativa además de otras normas pertinentes. La entidad está alineada con la política gubernamental de adquirir lo nuestro, bajo la lógica de consume lo nuestro; lamentablemente, muchos insumos y productos no son de producción nacional.

Si se menciona la proporción se puede afirmar que, en un treinta por ciento (30%), la cooperativa a través de sus procedimientos de adquisición de bienes y servicios utiliza insumos producidos en el país y contrata servicios de profesionales nacionales; siendo esta una proporción importante respecto a todos los requerimientos operativos de la Cooperativa.

La presencia en la Comunidad, en especial en las ciudades de La Paz y El Alto le permite a la entidad contribuir a su desarrollo a través de la prestación de servicios, los mismos que pueden generar un efecto multiplicador que beneficie a los consumidores financieros y a su entorno familiar y social.

9.4 Trabajo digno y no discriminación

La Cooperativa, al cierre de la gestión 2023 cuenta con 18 empleados activos. A continuación, se presentan datos de análisis de su composición.

a) Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.

a.1. La mayor parte de los funcionarios se encuentran en el grupo etario de 20 a 30 años de edad, denotando la política de la Cooperativa de confiar en la juventud nacional y la constante capacitación de ésta para cumplir sus metas personales, las mismas que coadyuvan a cumplir las metas institucionales.

Edad	Nº Empleados	%	Departamento
20-30	10	56	La Paz
31-40	4	22	La Paz
>40	4	22	La Paz
Total	18	100	La Paz

a.2. Existe distribución equitativa por género de los funcionarios, no existe ningún tipo de discriminación en la Cooperativa, siendo incluso mayor la presencia de funcionarias mujeres sin exceder un límite de equidad.

Género	Nº Empleados	%	Departamento
Masculino	8	44	La Paz
Femenino	10	56	La Paz
Total	18	100	La Paz

b) Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento

Se presentan a través de cuadros representativos, la tasa de contrataciones por grupo etario, género y departamento:

Por grupo etario.

Edad	Contrataciones	%	Departamento
20-30	6	67	La Paz
31-40	2	22	La Paz
>40	1	11	La Paz
Total	9	100	La Paz

Con esta información se refleja que la Cooperativa durante la gestión 2023 logró en su talento humano una simbiosis entre experiencia y juventud; tratando de mantener un equilibrio bien estructurado en base a las necesidades y responsabilidades de cada cargo ya que se requiere de personal capacitado y con experiencia en cargos medios y de toma de decisiones y, requiere de jóvenes profesionales con dinamismo y ansias de superación para los cargos operativos lo que les permite adquirir mayor experiencia en el manejo cotidiano de la Cooperativa.

Por género

Género	Contrataciones	%	Departamento
Masculino	4	44	La Paz
Femenino	5	56	La Paz
Total	9	100	La Paz

Mostrando también equidad de género en ambos casos no dejando de lado a ningún género y no discriminando tampoco por cargos o responsabilidades.

c) Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento

Se presenta a través de los siguientes cuadros la rotación media según el grupo etario, género y departamento:

Por grupo etario.

Edad	Rotación	%	Departamento
20-30	4	50	La Paz
31-40	3	38	La Paz
>40	1	12	La Paz
Total	8	100	La Paz

Por género

Género	Rotación	%	Departamento
Masculino	2	25	La Paz
Femenino	6	75	La Paz
Total	8	100	La Paz

d) Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.

Durante la gestión 2023 se ha contratado a una (1) persona con algún tipo de discapacidad, lo que representa un 11% del total de contrataciones en la gestión además de representar al cierre de la gestión 2023 el 6% del total de los funcionarios de la Cooperativa.

9.5 Capacitación

a) Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado

A través de la Política de Capacitación, Plan de Capacitaciones y de acuerdo a cronograma debidamente aprobado por el Consejo de Administración, se llevó adelante durante la gestión 2023 distintas actividades de capacitación tanto a la Alta Gerencia como a los funcionarios de la Cooperativa.

El promedio de horas de capacitación se refleja en el siguiente cuadro:

Categoría	Promedio horas de capacitación
Alta Gerencia	56
Operativo	185

En la gestión 2023 se realizaron un total de 110 talleres de capacitación interna 2023, 8 talleres de capacitación exclusivo a socios:

- ✓ A nivel normativo: Manual de depósitos a Plazo Fijo, Políticas de Créditos, Educación Financiera, Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de discriminación, Manual de Desembolso y registro de operaciones Crediticias.
- ✓ A nivel de atención de clientes: Atención punto de reclamo, Calidad en el servicio al cliente, atención preferencial en cajas, tercera edad, discapacitados y mujeres embarazadas.
- ✓ A nivel organizacional: Estructura organizacional y manual de funciones, Trabajo en equipo y Principios de protección al personal
- ✓ A nivel operativo: Productos Crediticios de la Cooperativa, Derechos de los consumidores financieros, Derechos y obligaciones de los Socios y usuarios, Atención punto de Reclamo, Educación Financiera, el crédito y el cumplimiento de obligaciones.
- ✓ A nivel de la seguridad. Seguridad de la información, Riesgo crediticio, Riesgo operativo, Detección de circulante falso y procedimiento de retención.

Entendemos que todas estas capacitaciones, en sus distintas modalidades (cursos, seminarios, talleres) no solo permiten la capacitación constante del talento humano de la cooperativa sino también se beneficia a nuestros socios, clientes y usuarios como consumidores financieros ya que, por medio de la capacitación, se permite un trabajo más eficiente en beneficio del cliente externo por medio de un equipo de personas de la Cooperativa completamente concientizado de las necesidades y requerimientos de los denominados clientes externos; además de contar con la formación y experiencia necesarias para la prestación de servicios de manera personalizada con calidad y calidez.

b) Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.

Se consideran programas de formación que favorecen la empleabilidad aquellos que refuerzan conocimientos para un mejor desempeño de las funciones. El programa de

inducción y de actualización aplica a todo el personal. Los recursos de formación continua aplican a todo el personal de la Cooperativa

c) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional

Como uno de los pilares más importantes del seguimiento al trabajo y desempeño cumplido por cada funcionario, la cooperativa evalúa semestralmente el desempeño y desarrollo profesional de todo el personal (100%), permitiendo así identificar las fortalezas y debilidades del talento humano de la cooperativa.

9.6 Diversidad e igualdad de oportunidades

a) Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

La composición del personal de la Cooperativa se la presenta a través del siguiente cuadro:

Grupo Etario	Alta Gerencia			Operativos			Total
	Masculino	Femenino	Subtotal	Masculino	Femenino	Subtotal	
20-30	0	0	0	6	4	10	10
31-40	0	0	0	2	3	5	5
>40	0	1	1	0	2	2	3
Total	0	1	1	8	9	17	18
	0%	6%	6%	44%	50%	94%	100%

b) Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.

Cabe destacar que existe un trato equitativo en la Cooperativa, la escala salarial se basa en el cargo no existiendo ningún tipo de discriminación por género, es por ello que la relación de la brecha salarial es la misma.

Categoría	Masculino / Femenino
Alta Gerencia	6%
Operativo	94%

c) Se promovió a funcionarios a nuevos cargos que evidentemente representan un nuevo reto a sus capacidades sin desconocer la experiencia adquirida y su formación

académica. Gerencia General asumió decisiones enfocadas en el desempeño demostrado y la confianza que refleja la Cooperativa como institución para con sus colaboradores, fomentando el crecimiento personal y profesional.

9.7 Derechos humanos y compromiso social.

a) Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)

En cumplimiento al artículo 42 de la Ley N° 356 General de Cooperativas y artículo 139 del Estatuto Orgánico de la Cooperativa, anualmente la Cooperativa constituye el Fondo de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad equivalente al cinco por ciento (5%) de los excedentes (utilidades) de la entidad.

La Cooperativa dio cumplimiento a las siguientes actividades:

- Se realizaron actividades de función social en fechas navideñas en instalaciones de la Cooperativa con el fin de obsequiar juguetes a niños en situación de calle o bajos recursos, además de realizar una chocolatada y la donación de productos básicos a sus familias.
- Fundación REMAR: Con el objetivo de cooperar a nuestro entorno social velando por la integridad de los niños y niñas en situación de abandono y cooperando con una labor social eficiente para que estos niños y niñas puedan tener una mejor calidad de vida, se decidió donar juguetes a los niños y niñas, frazadas y víveres como arroz, azúcar, aceite y fideo; para la fundación REMAR. Se debe destacar que previamente se procedió con la investigación, y verificación, evidenciándose que son niños y niñas en situación de abandono se conversó con el presidente de dicha fundación el Pastor John Ugalde Insulza con el cual se coordinó día y hora para la entrega de frazadas y víveres básicos y juguetes, en un evento organizado por la Fundación en sus instalaciones ubicadas en la Calle Murillo de la ciudad de La Paz.

b) Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.

La Cooperativa respeta los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, no permitiendo ninguna forma de discriminación al interior de la Cooperativa y menos aún en la prestación de servicios a los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa. De la misma forma, demostrando el respeto a los Derechos Humanos ha consolidado en su

normativa interna el respeto a la vigencia de los derechos consagrados en la Constitución Política del Estado.

c) Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., cuenta con una oficina central ubicada en la avenida Manco Kapac de la zona El Rosario de la ciudad de La Paz; es por ello que, por la localización de la oficina, durante la gestión 2023, no se realizaron dichos programas de desarrollo, por el alcance geográfico de la cooperativa.

9.8 Enfoque Social

a) Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio

En su normativa interna, la Cooperativa tiene políticas de restricciones considerando aspectos medioambientales y sociales, es por ello que en la política de créditos se establece la prohibición de financiar actividades relacionadas con:

- Producción y comercialización de drogas o estupefacientes.
- Producción o comercialización de armas y municiones.
- Producción o comercialización de materiales pornográficos.
- Comercialización de vida salvaje, flora y fauna protegida; así como actividades relacionadas con el maltrato animal.
- Explotación forestal o compra de equipos para explotación forestal a ser utilizados en zonas protegidas.
- Actividad considerada ilegal de acuerdo a la legislación sobre medio ambiente y/o acuerdos internacionales vigentes en Bolivia.
- Otras actividades prohibidas por las leyes del Estado Plurinacional.

Todo de conformidad con lo establecido por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

La Cooperativa cuenta con las Sigüientes Políticas:

- Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial.
- Políticas y Normas de Diversidad e igualdad de Género.
- Políticas y Norma de Crédito.
- Política de Prevención, atención y Resolución de casos sexual laboral.

- Política y normas para el modelo de gestión de la calidad.
- Políticas y normas de gestión ética.
- Código de Ética. Procedimiento para atención y denuncia, consultas y/o sugerencias de ética.
- Política del Cuidado del Medio Ambiente, Sostenible y viable.

b) Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.

El objetivo de la cooperativa es contribuir al mejoramiento continuo y la estabilidad económica de nuestros socios a través de la captación de recursos económicos de sectores de la sociedad mediante la generación de confianza, para posteriormente brindar productos crediticios para sectores que actualmente son desatendidos por las entidades especializadas en crédito a través del establecimiento de un sistema de administración y control eficientes de los recursos financieros captados y colocados.

c) Cartera de créditos

Respecto a la cartera de crédito de la gestión 2023 de la Cooperativa se deben destacar inicialmente los productos financieros vigentes:

- Soluversión; producto crediticio dirigido al sector de microempresarios, son créditos de montos mayores que incentiva la inversión a mediano o largo plazo y generar el progreso en el negocio del microempresario.
- Solucompadres; producto crediticio dirigido especialmente al sector productivo, producto que se alinea a los objetivos estratégicos establecidos por el Estado Plurinacional de Bolivia, que es el incentivar los créditos al sector productivo.
- Soluvivienda; producto crediticio dirigido a personas naturales dependientes e independientes que tienen la necesidad de contar una vivienda. Destinado para la Compra, refacción, remodelación, ampliación y/o mejoramiento de vivienda o para la construcción de vivienda, enfocado a satisfacer las necesidades de la población enfocándonos en mejorar su calidad de vida.
- Solunecesidad; Producto crediticio dirigido a personas naturales dependientes e independientes que tienen la necesidad de un crédito destinado a la libre disponibilidad o compra de bienes muebles, enfocado a satisfacer las necesidades de la población enfocados en mejorar la calidad de vida.

d) Captaciones

Respecto a las captaciones de la gestión 2023 de la Cooperativa se deben mencionar los productos financieros vigentes:

- Soluahorro. Producto financiero destinado a fomentar la cultura de ahorro entre nuestros socios.
- Soludignidad. Producto financiero dirigido especialmente a las personas de la tercera edad, al adulto mayor, otorgándoles una atención personalizada y tasas preferenciales para fomentar la cultura de ahorro y acceso al sistema financiero.
- Solufijo. Producto financiero que ofrece alternativas de inversión en depósitos a plazo fijo, incentivando el ahorro e inversión a todas las personas.

Considerando que las características de estos productos de captación tienen un alcance importante y se encuentran adecuados a cualquier persona sin restricción alguna o algún tipo de discriminación.

e) Otros Servicios

Respecto a este punto referido a otros servicios que presta la cooperativa tanto a socios, clientes y usuarios se debe destacar lo siguiente:

- Servicio de pago de renta universal de vejez; es el servicio que mayor demanda se tiene y está dirigido a las personas de la tercera edad que gozan del beneficio de pago de Renta Dignidad. Durante la gestión 2023 fueron atendidas 6.352 personas de la tercera edad, estableciéndose un trato preferente en la Cooperativa.
- Cobro de servicios; referido a la cobranza de servicios de EPSAS, ENTEL, SOAT, UMSA, Sirio Telecomunicaciones y otras entidades que utilizan los servicios de Sintesis y Pagosnet como operadoras de recaudo.

f) Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos

La Cooperativa cuenta con políticas para el diseño de nuevos productos financieros, tomando en consideración las características y necesidades de nuestros socios y potenciales clientes. Los productos financieros son evaluados periódicamente para analizar los resultados de su implementación.

En el caso de productos crediticios, se cuenta con la política de créditos que describe los lineamientos principales a considerar para generar un nuevo producto.

En el caso de captaciones; se cuenta con la política de captaciones en cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo que describe los lineamientos principales a considerar para generar un nuevo producto cuyo alcance permita beneficiar a la mayor cantidad de personas posible.

g) *Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario*

La Cooperativa durante la gestión 2023 ejecutó el programa de Educación Financiera cumpliendo con su meta trazada, alcanzando al millar de socios y usuarios de la Cooperativa que se beneficiaron con el Programa de Educación Financiera. La metodología se basó en la organización de talleres y capacitaciones personalizadas tanto de manera presencial como virtual.

Los temas más relevantes que se trataron fueron los siguientes:

- El sistema financiero y las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Plan de Contingencias y Continuidad del Negocio
- Gestión Integral de Riesgos
- Punto de Reclamo
- Legitimación de Ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo
- Ley de servicios financieros y Cooperativismo
- Primero Auxilios
- Crédito CPOP, refinanciamiento y reprogramación

9.9 Satisfacción del Cliente

La Cooperativa cuenta con un área de atención al cliente y punto de reclamo en instalaciones de la oficina y también de forma virtual en la página web de la institución. Durante la gestión 2023 se presentaron dos reclamos del cliente, las cuales fueron resultas en primera instancia. En cuanto a la normativa, se cuenta con el Reglamento para Atención a Socios y Usuarios y Punto de Reclamo.

La retención y fidelización se basa principalmente en la calidad de atención al cliente, agilidad en la atención y la oportunidad de satisfacer sus necesidades. De esa forma se diseñan los productos financieros y se capacita al personal en los procedimientos de atención al cliente.

a) *Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes*

La Cooperativa cuenta con un Reglamento de atención al cliente y punto de reclamo, normativa cuyo principio fundamental se basa en el trato digno a las personas.

Los mecanismos de retención y fidelización primordiales que utiliza la Cooperativa son: atención personalizada, agilidad en la atención, resolución de problemas y el otorgamiento de mejores condiciones en los productos financieros que ofrece la Cooperativa, lo que nos ayuda a generar confianza y reputación con nuestros socios, clientes y consumidores financieros denotando la calidad y calidez exigida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y que es un pilar fundamental del Plan Estratégico 2023 – 2025 de la Cooperativa.

b) Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.

La Cooperativa cuenta con el área de Plataforma y Punto de Reclamo y el buzón de sugerencias, cuyos registros se plasman en el Libro de Reclamos y Sugerencias que permiten a nuestros socios, clientes y usuarios, en su calidad de consumidores financieros, tener una comunicación abierta con la Cooperativa. Asimismo, los registros permiten a la Cooperativa conocer los reclamos, sugerencias y necesidades de nuestros clientes y, con ello, mejorar los procedimientos y/o crear nuevos productos para responder a las necesidades de éstos y, de esa forma, mejorar la calidad de atención y satisfacción de todo consumidor financiero.

c) Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas

Durante la gestión 2023, de acuerdo a nuestro Sistema de Registro de Reclamos y la información reportada a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, nuestros clientes presentaron dos reclamos que fueron resueltos en primera instancia.

d) Punto de Educación Financiera

Consideramos que uno de los brazos operadores más importantes de la Cooperativa en materia de Responsabilidad Social Empresarial es el Punto de Educación Financiera (PEF). La Cooperativa, por medio de esta plataforma, con ayuda del personal debidamente capacitado y el soporte tecnológico diseñado para este fin informó y educó a los consumidores financieros a través de una cultura de aprendizaje que la Cooperativa implementa por medio de su Programa de Educación Financiera.

Esta labor de tener a los clientes y consumidores financieros debidamente informados a través de una metodología precisa, didáctica, fidedigna y transparente se constituye en la forma más simple de difundir los principios básicos de la Educación Financiera.

La Cooperativa implementó el Punto de Educación Financiera el cual además de contar con material impreso y digital cuenta con una plataforma interactiva en su Punto de Educación Financiera (PEF) y lo más importante, con el talento humano capacitado para la atención personalizada del mismo encontrando de esta manera otro medio de colaboración hacia las necesidades principales y básicas de los consumidores financieros y la sociedad en general que muchas veces opta por no acceder a un servicio de la banca debido a la limitada información que se les proporciona.

9.10 Conciencia Ambiental

En la gestión 2023, se establecieron políticas internas orientadas a:

- Ahorro de energía. A través de la capacitación interna “Tecnología de la Información y Comunicación Digital”, se concientizó al personal de la Cooperativa en cuanto al ahorro de energía eléctrica, el uso eficiente de la misma mediante la no utilización de luminarias en espacios no utilizados, el correcto apagado de equipos de computación y aparatos eléctricos, así como el ahorro de energía en tiempos de descanso.
- Ahorro de agua potable. Se concientizó al personal de la Cooperativa en cuanto al ahorro de agua, recomendando disminuciones en su uso y el control permanente además de establecer como norma interna el informar en caso de tener grifos en mal estado; para esto se implementaron letreros en las instalaciones, siguiendo así una política interna de ahorro y cuidado de los recursos no renovables.
- Reciclaje y reutilización de recursos. Por decisión de la Alta Gerencia se asumieron Acciones especialmente orientadas al ahorro de papel, instruyendo la impresión en anverso y reverso, la reutilización de papel en documentos no relevantes y evitar la impresión de correos electrónicos u otros documentos no importantes. El objetivo es reducir el consumo de papel a través de la reutilización y hacer uso correcto de la tecnología mediante la aplicación de documentos digitales. Para la gestión 2023 por decisión de la Alta Gerencia se determinó que todos los documentos normativos de la Cooperativa se los resguarde de manera digital no siendo necesaria la impresión de los mismos.
- Uso de energía solar. En el mes de septiembre se solicitó un estudio de pre factibilidad para la instalación de paneles solares en el edificio que ocupa la oficina central de la Cooperativa, con el objetivo de implementar la energía solar para el uso de los equipos de computación e iluminación de la entidad.

9.11 Cumplimiento Normativo

a) *Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.*

En la gestión 2023, en el marco de lo dispuesto en los Reglamentos para el Envío de Información y de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información, contenidos en los Capítulos III y IV, respectivamente, del Título II, Libro 5º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, nuestra entidad ha sido sujeto de multas de parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero por el incumplimiento en el envío de información periódica bajo el siguiente detalle:

1. En el mes de enero se pagó un monto de seiscientos veintisiete 27/100 bolivianos por concepto de multa por incumplimiento a D006 IF – Diario Tasa de Interés Activas, D007 IF – Diario operaciones Interbancarias, D008 IF – Tipo de Cambio.
2. En el mes de febrero se pagó ciento cincuenta y siete 32/100 bolivianos por concepto de multa por incumplimiento a D007 IF – Diario operaciones Interbancarias.
3. En el mes de abril se pagó seiscientos treinta y dos 06/100 bolivianos por concepto de multa por incumplimiento a MC – Mensual Central de Información Crediticia.
4. En el mes de mayo se pagó ciento cincuenta y ocho 35/100 bolivianos por concepto de multa por incumplimiento a D001 y D005 IF – Diario Encaje. De la misma forma el mes de mayo se pagó otra multa de ciento cincuenta y ocho 35/100 bolivianos por concepto de multa por incumplimiento a MB01 – MB020 Mensual Balance.
5. El mes de junio se pagó otra multa de seiscientos treinta y cinco 07/100 bolivianos por concepto de multa por incumplimiento a MB01 – MB020 Mensual Balance.
6. En el mes de julio se pagó un monto de trescientos diecisiete 81/100 bolivianos por concepto de multa por incumplimiento a D001 y D005 IF – Diario Encaje.
7. En el mes de agosto se pagó un monto de un mil novecientos catorce 15/100 bolivianos por concepto de multa por incumplimiento a D006 IF – Diario Tasa de Interés Activas, D007 IF – Diario operaciones Interbancarias, D008 IF – Diario Tipo de Cambio, D012 IF – Créditos refinanciados y/o reprogramados.
8. El mes de septiembre se pagó un monto de tres mil setecientos un 41/100 bolivianos por concepto de multa por incumplimiento a D012 – Créditos refinanciados y/o reprogramados.

Estos aspectos presentados sirvieron para mejorar los procesos y dar cumplimiento a las obligaciones con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero contratando personal con experiencia en reportería y envío de información.

10. CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre RL en estricto cumplimiento a lo determinado por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros sobre Responsabilidad Social Empresarial, para la gestión 2023 se dio cumplimiento al Plan Estratégico 2023 – 2025 considerando como uno de los objetivos institucionales la Responsabilidad Social Empresarial, el mismo que fue diseñado y posteriormente implementado en función a la realidad de la Cooperativa su misión, visión y objetivos institucionales. Este objetivo en materia de Responsabilidad Social Empresarial ha sido sujeto de indicadores de medición que pudieron determinar el cumplimiento de las metas alcanzadas y las acciones por cumplir.

Para reflejar una eficiente gestión de Responsabilidad Social Empresarial, la Cooperativa detalló en el presente informe cada uno de los puntos que son parte de esta temática; dando cumplimiento estricto a las obligaciones legales vigentes además de su gestión estratégica, políticas y procedimientos, en cuanto a las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los Derechos Humanos, que surgen de la relación y el dialogo transparente con nuestros grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan en nuestras acciones.

La gestión en Responsabilidad Social Empresarial es una labor permanente y de constante mejora; nuestra entidad se encuentra comprometida con esa política de mejora continua en beneficio de los consumidores financieros, del talento humano y de la imagen institucional.
