



***INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2024***

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 fé 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 GESTIÓN 2024

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 2024.

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.

Las principales actividades de la Cooperativa son el de otorgar créditos a sus socios, captar depósitos del público y brindarles una gama en cobro de servicios, en un marco de responsabilidad integral de la entidad con cada uno de los consumidores financieros.

La cooperativa presenta como uno de los objetivos institucionales, el de cumplir con su labor de Responsabilidad Social Empresarial basado en el cumplimiento a la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, en su artículo 12, Sección 3, Capítulo II, Título I, Libro 10°, dentro del presente informe se contemplará los siguientes puntos:

1. La descripción de la Responsabilidad Social Empresarial 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 la Cooperativa 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 Cooperativa 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 2024 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 2024 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.

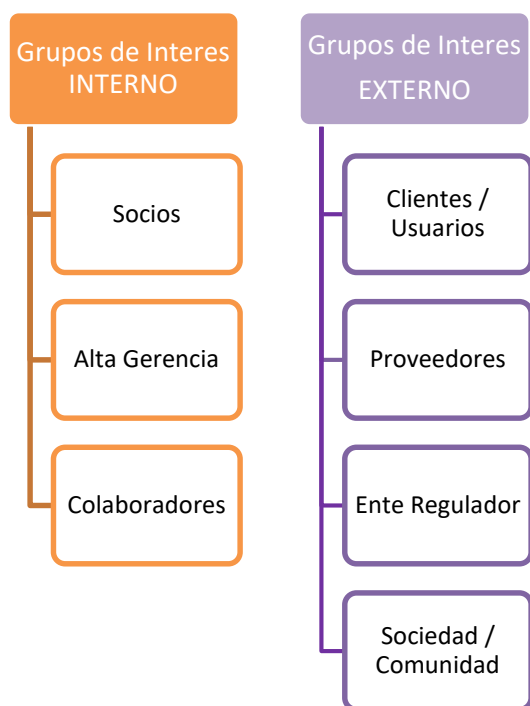
Es menester destacar que para la entidad es fundamental una correcta implementación de los procesos que deben ejecutarse para hacer efectiva su labor de Responsabilidad Social Empresarial, para ello la Cooperativa diseño y elaboró el marco normativo para cada estructura que debe formar parte del proceso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

De conformidad a lo establecido por la normativa legal vigente, 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 se 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.



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 2024, uno de los retos para la Cooperativa fue el identificar plenamente en relación al giro comercial los grupos de interés prioritarios, con alto grado de vulnerabilidad, mismos que son visibles al momento de la prestación de los diferentes servicios integrales que brinda la Cooperativa, se reconoce como grupos de interés prioritarios a ser tomados en cuenta a lo largo de la ejecución de Plan Estratégico 2023 – 2025 y, en especial, durante la gestión 2024. Se enmarca a los siguientes grupos de interés prioritarios:

A. 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 observado y considerado para no incurrir en ese tipo de trato y nos orienta

a destacarnos con la atención diferenciada que nos otorgue el crédito de ser una cooperativa con un buen trato en comparación al resto de las entidades que componen nuestro sistema financiero. Para Solucredit estas personas son denominadas prioritarias y de importancia alta y nos obliga a tomar acciones de manera directa enfocadas en el bienestar y satisfacción de este grupo, lo que va enlazado de manera directa a la Responsabilidad social:

- a)** La Cooperativa, siguiendo su Plan Anual de Capacitaciones gestión 2024 implementó temáticas enfocadas directamente en la mejora de la atención que reciben las personas de la tercera edad, como: “Atención preferente en cajas”, “Atención personalizada al momento de consulta de nuestros servicios”, “Calidad en el Servicio al cliente”, “Trabajo en equipo”, etc., mismos que van orientados a un objetivo claro y con un fin común orientado a este grupo vulnerable. La Cooperativa cuenta con funcionarios debidamente capacitados para la atención a personas de la tercera edad, por lo que los planes de capacitación interna y externa juegan un papel fundamental para “inculcar los valores de la Cooperativa hacia los colaboradores y estos hacia los socios/usuarios”.
- b)** 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 específicos en el área de espera, ventanillas de cajas y atención en plataforma. 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 y personalizada de parte del personal debidamente capacitado para prestar este servicio.
- c)** La Cooperativa cuenta en el área de atención al cliente con un espacio destinado a la Educación Financiera, llamado Punto de Educación Financiera (PEF) en este espacio se destina, a través de un equipo de computación, una pantalla touch y una serie de videos reproducidos ordenadamente; de un medio automatizado para dar a conocer al consumidor financiero a detalle los módulos de los derechos y deberes que poseen como consumidores financieros además de sus beneficios por ser adultos mayores; uno de estos módulos se refiere específicamente a la atención preferente a las personas de la tercera edad, además brinda a detalle los productos financieros a los cuales puede acceder sin ningún tipo de restricción. Para la implementación del Punto de Educación Financiera, la Cooperativa destinó recursos económicos y capacito a su talento humano para prestar un servicio verdaderamente personalizado, extremo que

se evidencia a momento de atender a cada persona conociendo sus necesidades y sugerencias de manera directa.

- d) La cooperativa cuenta con un sistema etiquetero que clasifica las prioridades, en este caso de “Atención Preferente” a las personas de la tercera edad, brindando una atención rápida.
- e) La cooperativa cuenta con un producto específicamente diseñado para las personas de la tercera edad, producto de un análisis surgió una caja de ahorro especial orientada a este grupo de interés, estructurada con requerimientos básicos de fácil acceso, con tasas atrayentes y características específicas.
- f) La Cooperativa cuenta con una Política de Créditos donde expone productos crediticios orientados a este grupo sin ningún criterio discriminante, por lo que una persona de la tercera edad puede acceder a un crédito, no siendo una causal de rechazo la edad. De la misma forma, se gestionó a través de la Corredora de Seguros contratada por la Cooperativa el permitir que la empresa aseguradora con la que se trabaja, pueda permitir sin ningún recargo alguno ni una prima adicional, el otorgar créditos a personas adultas mayores.

B. Mujeres embarazadas o con niños en edad parvularia.

La Cooperativa considera como otro grupo de interés identificado a las mujeres embarazadas y/o con niños de corta edad ya que por su estado requieren de una atención preferencial, la Cooperativa se encarga de prestar una atención personalizada como un punto adicional, priorizando su atención tanto en ventanillas de cajas y en el área de atención al cliente.

- a) La cooperativa cuenta con un sistema etiquetero que clasifica las prioridades, en este caso de “Atención Preferente” al igual que el grupo de las personas de la tercera edad, se brinda una atención rápida.
- b) El talento humano encargado de la atención al cliente fue debidamente capacitado para brindar una atención especial a este grupo de interés además de considerar posibles eventualidades ante la emergencia en el caso de mujeres embarazadas.
- c) Las mujeres embarazadas sin ningún tipo de discriminación son sujetos de crédito al interior de la Cooperativa ya que, en nuestro país, aquellas mujeres que están en etapa de gestación trabajan igual que otras mujeres; asimismo, las mujeres en etapa de gestación pueden solicitar un período de gracia o solicitar un refinanciamiento o reprogramación argumentando su estado, recibiendo de la Cooperativa toda la colaboración.

C. 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 están capacitados para este tipo de atención.

- a) Para hacer efectivo este tipo de atención, el talento humano de la Cooperativa está debidamente capacitado en temas relativos a “Lenguaje de señas”, “Calidad en el servicio al cliente con discapacidad”, “Atención preferente en cajas y/o plataforma”, etc. Siendo un elemento diferenciador en la entidad, la empatía con estas personas y la calidez propia del ser humano elegido como parte del talento humano de la Cooperativa.
- b) En los procesos de selección del personal, la Cooperativa 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 la convicción de ayuda al prójimo bajo el lema de atender como quisieras que a ti te atiendan.
- c) La Cooperativa cuenta en su oficina central y sus instalaciones con medidas necesarias para brindar una atención cómoda brindando los medios necesarios para el acceso a nuestras instalaciones y por ende el acceso a los servicios financieros que se presta en la entidad. De esta manera, se cuenta con ramplas para sillas de rueda, pasamanos montables para apoyo (utilizados también para brindar seguridad a personas de la tercera edad), 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 no solo de manera enunciativa sino efectiva.

D. Personas que no hablan español.

Somos conscientes que Bolivia es un Estado plurinacional, además nuestras oficinas están ubicadas en la ciudad de La Paz, específicamente en una zona muy comercial donde transitan muchas personas entre éstas personas cuya lengua materna es el Aymará.

- a) Sabiendo que la Cooperativa es una entidad de fácil acceso para personas que tienen como lengua materna el Aymara, por lo cual la Cooperativa en cumplimiento a la normativa y requerimientos de los consumidores financieros, capacitó de manera externa al 80% de sus funcionarios en el idioma Aymara a través de cursos de Aymará Básico.

- b) La Cooperativa cuenta además con funcionarios que tienen como lengua materna el idioma Aymara, 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.

E. 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 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.

- a) 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.
- b) El talento humano de la Cooperativa está debidamente capacitado para brindar una atención al consumidor financiero sin ningún tipo de discriminación, esto lo refleja la inexistencia de la presentación de puntos de reclamo por factores relacionados con este tipo de extremos, demostrando un trato personalizado, cordial y respetuoso a todas las personas que requieren de la cooperativa algún servicio financiero.

La idea central en la identificación de los grupos de interés, fue la de promover día a día mejoras en el bienestar social en base al trabajo que desarrolla y brinda la cooperativa, con acciones que puedan calificarnos como una cooperativa única en el trato a los consumidores financieros.

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.

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; mismos que fortalecen progresivamente los principios de responsabilidad social establecidos por la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, se considera establecer los siguientes objetivos estratégicos:

4.1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Se consideran como objetivos estratégicos de la Cooperativa en materia de Responsabilidad Social Empresarial:

- a) Crecimiento económico y financiero de la entidad y de los grupos de interés.
- b) Mejorar la calidad y ampliar la cobertura de los productos y servicios financieros ofertados por la entidad.
- c) Mejorar la cultura organizacional y fortalecer las competencias del talento humano de la Cooperativa.
- d) Mejorar los distintos procesos de gestión al interior de la Cooperativa para una mejor prestación de servicios financieros.



4.2. FACTORES ESTRATÉGICOS

Entre los principales factores estratégicos en los cuales se basó la Cooperativa durante la gestión 2024:

- a. **Enfoque en el cliente.** Se debe dirigir todas las acciones de la cooperativa para brindar una atención personalizada y eficiente al socio, cliente y usuario en su calidad de consumidores financieros; esto se logra mejorando los canales de atención, así como la oferta de productos y servicios financieros de calidad adecuados a cada consumidor financiero y sus necesidades.
- b. **Calidad en la Prestación de Servicios.** Se debe establecer con el socio o usuario una conexión financiera directa que pueda brindar un valor agregado basado en la confianza y seguridad; la calidad de los servicios brindados por el talento humano de la Cooperativa está basado en la capacitación, el compromiso y la vocación de servicio.
- c. **Liderazgo en la toma de Decisiones claras y específicas.** Con la misma se pretende lograr una dirección y conducción coordinada enlazada con sus colaboradores de la entidad para el logro de resultados concretos en concordancia con lo determinado en el Plan Estratégico de la Cooperativa.
- d. **Valorar el Talento Humano.** Se busca que el cliente interno que forma parte de la cooperativa se sienta motivado y goce del trabajo que desempeña, para llegar a cumplir los objetivos institucionales.
- e. **Eficiencia de los Procesos Operativos.** Mediante una constante capacitación del talento humano se logra los servicios prestados tanto en tiempo como en la calidad de 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 oportunas.

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 financieros y no financieros durante toda su vida institucional.

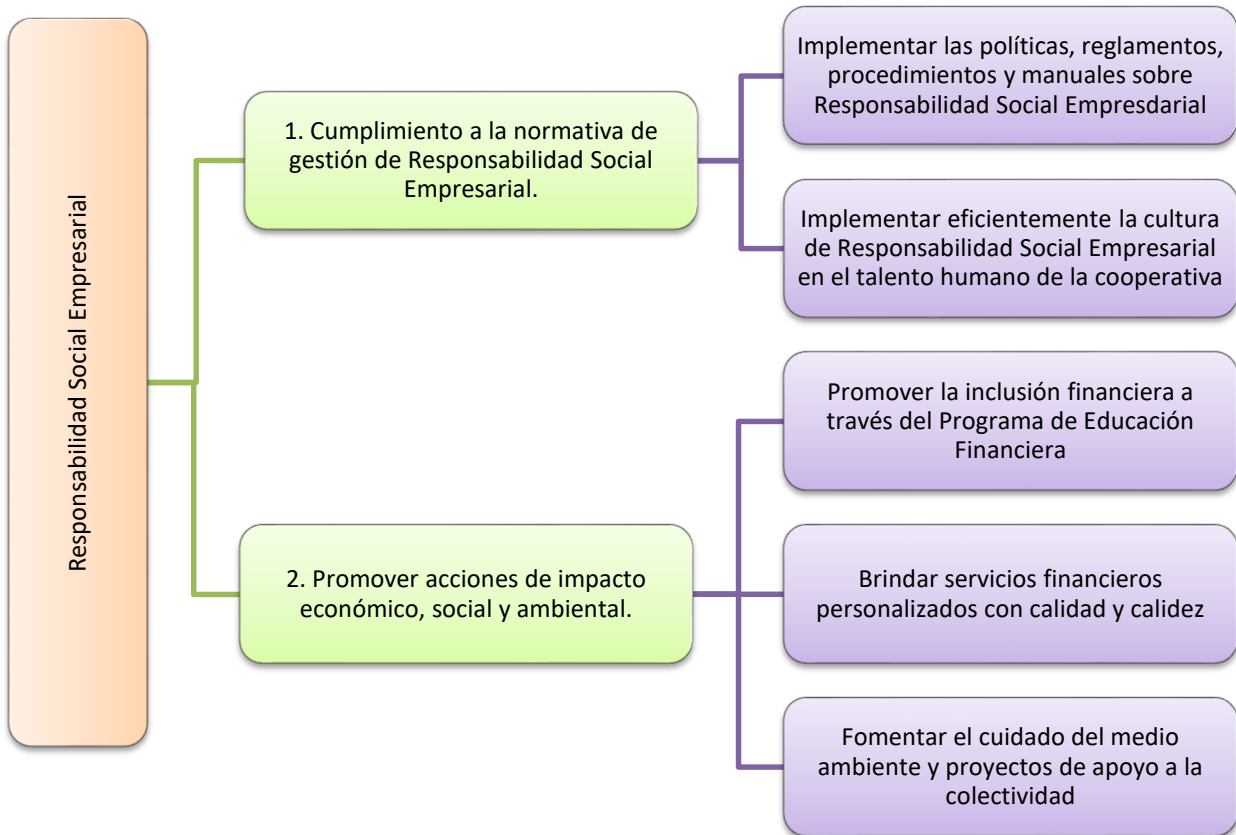
5. DESARROLLO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA COOPERATIVA.

Acorde al Plan estratégico, la cooperativa cumple e implementa en sus actividades diarias la Responsabilidad Social Empresarial con los clientes internos y externos, resaltando como parte fundamental el 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”.

A efectos de una mejor exposición se presenta el siguiente diagrama que refleja el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial de parte de la Cooperativa.



6. 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 soporte legal distintos documentos en materia de Derechos Humanos, los mismos que coadyuvan al objetivo que tiene nuestra entidad en materia de Responsabilidad Social Empresarial. Así se destacan:

- 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 en materia de Derechos Humanos y lucha toda forma de discriminación.

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

Cabe destacar que se mencionan de manera reiterativa estos documentos porque la Responsabilidad Social Empresarial está alineada al Plan Estratégico 2023 – 2025 de la Cooperativa.

6.1. 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, la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, reconociendo tanto su importancia, universalidad y directa relación con la normativa legal vigente en Bolivia en materia de Derechos Humanos, por lo que se considera la vigencia y respeto a los derechos fundamentales, como pilares de un Estado de Derecho, propio del Estado Plurinacional de Bolivia.

6.2. 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 a la comunidad en su conjunto, en temas medio ambientales. En la gestión 2024, se continuo con la generación de políticas internas de ahorro de energía eléctrica, reducción del consumo de agua potable, el reciclaje, la reutilización de recursos y la disminución del uso de papel.

- a) El ahorro de energía eléctrica, además de capacitaciones a todo el personal de uso correcto de los equipos y uso de cortapicos en cada estación de trabajo; la presente gestión se inició con el estudio de factibilidad para la instalación e implementación de equipos destinados a dotación de energía solar, aprovechando el techo del edificio donde se encuentran las instalaciones de la oficina central de la Cooperativa para proceder con la instalación de paneles solares, este proyecto cuenta con el presupuesto necesario en su etapa inicial.

- b) 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 sobre la importancia del ahorro en el consumo de este recurso natural no renovable.
- c) El reciclaje y reutilización de recursos, a través de la emisión de instructivos de Gerencia General, se determinó la obligatoriedad del uso de papel reciclado para los papeles de trabajo y documentación de respaldo y el uso del papel tanto en anverso y reverso para todos los informes oficiales además de contar con un respaldo digital de todas las normas internas en todas las unidades de la cooperativa y solo en caso necesario proceder con la impresión física.

6.3. 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.

6.4. Documentos normativos relacionados con Responsabilidad Social Empresarial

Como una decisión fundamental asumida la gestión 2024 el Comité de Responsabilidad Social Empresarial debidamente constituido como un órgano directivo de la Cooperativa ha cumplido un rol muy importante en la revisión anual de toda la normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial, durante la gestión 2024 esta normativa fue debidamente actualizada y posteriormente remitida al Consejo de Administración 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:

- Plan Anual de Responsabilidad Social Empresarial.
- Política de Responsabilidad Social Empresarial.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Código de Ética.
- Código de Conducta.
- Políticas relacionadas con la Gestión Ambiental.

- Políticas 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.

A continuación, se presenta de manera detallada las características de cada una de las normas relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial.

6.4.1. Plan Anual del Comité de Responsabilidad Social Empresarial.

Documento importante y fundamental que detalla todas las actividades y los responsables de cada una de estas actividades a ser cumplidas a lo largo de la gestión en curso. De esta manera, se constituye en un documento que organiza y distribuye los esfuerzos de manera gradual, permitiendo que el talento humano de la cooperativa lleve adelante todas las actividades programadas. Asimismo, determina el presupuesto asignado para cada una de las actividades a efectos de su debido cumplimiento proyectando así de manera ordenada las distintas actividades en materia de Responsabilidad Social Empresarial además del ejercicio de las atribuciones de cada uno de los órganos involucrados en esta materia.

6.4.2. 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, reforzando puntos débiles que la Cooperativa aún mantiene sobre sus grupos de interés, el medio ambiente y la sociedad en general, con el propósito de ser cada vez mejores.

6.4.3. 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.

6.4.4. 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.

6.4.5. 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 respeto a los derechos de estos últimos.

6.4.6. Políticas relacionadas con la Gestión Ambiental.

El 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, etc. viajes, como a través de los aspectos que tienen consecuencias 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.

6.4.7. Políticas del Talento Humano y Reglamento Interno.

Este conjunto de normas, representan las directrices generales sobre la gestión de recursos humanos; 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.

6.4.8. 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.

6.4.9. 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.

6.4.10. 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.

6.4.11. 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 discriminación.

6.4.12. Política de recursos humanos.

La norma reconoce los derechos y obligaciones del personal como un recurso primordial y fundamental para el desarrollo de las actividades internas del trabajo y la prestación de servicios a los consumidores financieros y clientes externos de la Cooperativa.

6.4.13. 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 de su personal respectivamente, con cada uno de los diferentes grupos de interés. Se ha normado 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.

7. 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. No siendo suficiente este hecho, se ha constituido el Comité de Responsabilidad Social Empresarial como órgano directivo

cuya función exclusiva es el desarrollo de actividades directamente relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial. En este sentido en la gestión 2024 se dio cumplimiento a los siguientes objetivos:

- a) **Mejoramiento de los productos, servicios y procesos.** Permitiendo 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, como resultado de las capacitaciones promovidas y para el talento humano, siempre en busca de una mejora integral en la atención brindada.
- b) **Incremento de las ventas de productos y/o servicios financieros.** La cooperativa durante la gestión 2024 aprovechó eficientemente el uso de redes sociales para promocionar los productos y servicios que ofrece al público en general; asimismo, de manera ordenada a través del talento humano se brinda información detallada y a requerimiento para los grupos vulnerables que tienen limitaciones para el manejo y el uso de los medios tecnológicos con los que cuenta la Cooperativa.
- c) **Mejorar el clima laboral dentro la Cooperativa.** En la gestión 2024 se brindó una mayor motivación y fidelidad de los colaboradores lo cual con el propósito de contar con un mayor rendimiento basado en el aumento de su compromiso, creatividad e innovación. De la misma forma, se logró la integración de nuevo personal para brindar un apoyo más integral y heterogéneo al cliente externo, socios y usuarios financieros. Por otro lado, se incrementó el número de actividades de esparcimiento para el personal apuntando a mejorar continuamente el ambiente laboral, las buenas relaciones por medio del relacionamiento personal entre compañeros de trabajo y entendiendo que un equipo de trabajo bien establecido y con pleno conocimiento y conformidad de sus funciones refleja y garantiza el ejercicio de sus funciones con 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.** Durante la gestión 2024 se desarrolló a cabalidad la cultura de monitoreo económico continuo, el mismo que está basado en la mayor eficiencia en el uso de los recursos operativos y financieros, administrando eficientemente los recursos a efectos de obtener una mayor rentabilidad, lo que a su vez repercute en un mayor presupuesto para actividades de Responsabilidad Social Empresarial.

- e) **Mejor imagen pública, reconocimiento y posicionamiento en el mercado.** La Cooperativa continuo con el trabajo de situarse entre una de las mejores cooperativas del mercado financiero, a través del desarrollo de sus principios y atención a sus grupos de interés, considerando como uno de los aspectos más importantes para la Cooperativa su entorno y la mejora de la sociedad en su conjunto.
- f) **Mejor interrelación con otros actores del gremio.** Presentar una buena relación con instituciones del sector público, privado y organizaciones multilaterales con las cuales se mantiene distintos tipos de relaciones, las mismas que son necesarias para la prestación de servicios financieros.
- g) **La actualización y seguimiento anual a las normativas institucionales.** El Consejo de Administración de la Cooperativa anualmente procede con la revisión y si corresponde, en su caso, la actualización de todas las normas institucionales, las mismas que superan las doscientas normas debidamente aprobadas, denotando así un trabajo constante de revisión. Durante la gestión 2024 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. La actualización de cada uno de los procesos es fundamental para mantener al talento humano vigente y permitiendo así una prestación de servicios eficiente con calidez y calidad propias de una entidad financiera.

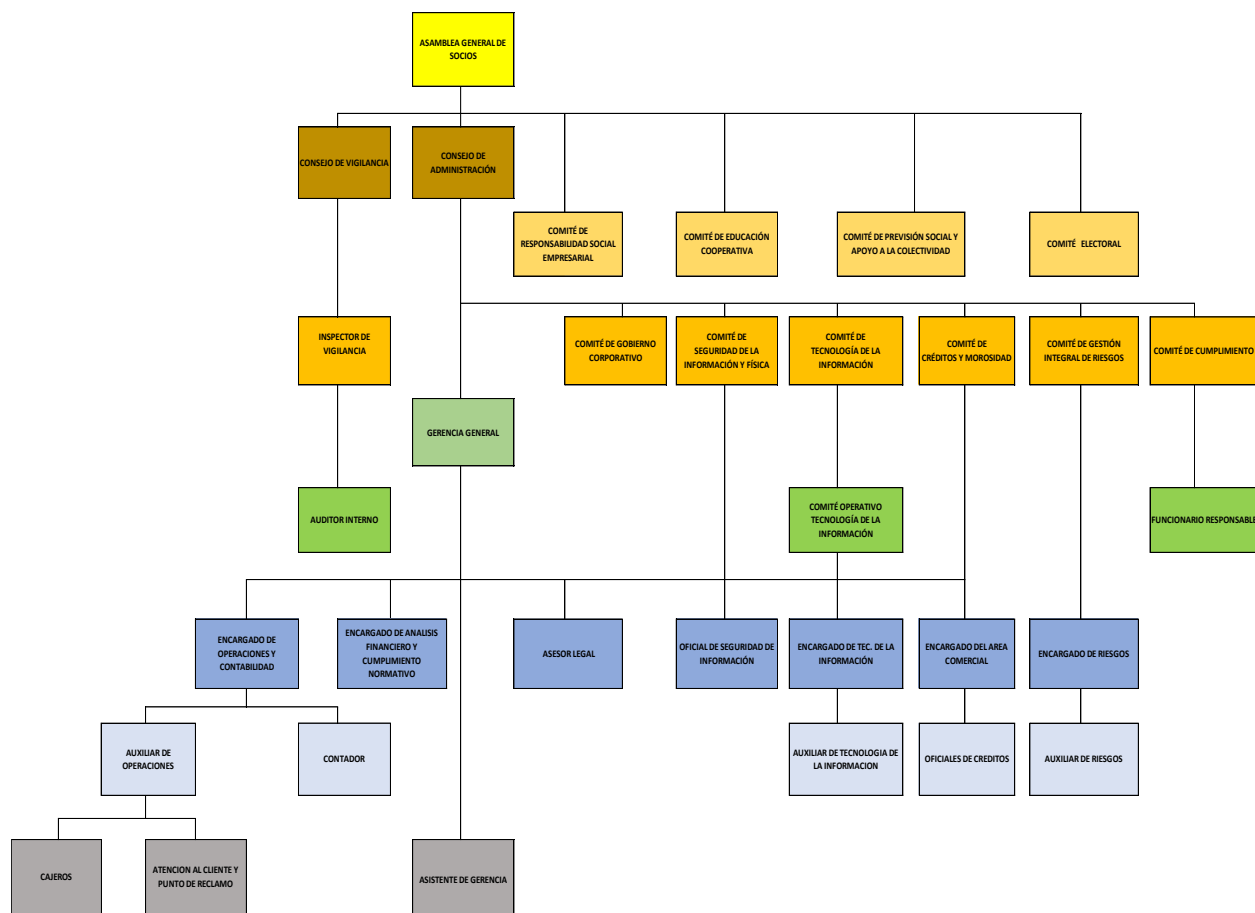
De la misma forma, se debe mencionar que las normas previamente descritas, fueron difundidas y se llevó adelante distintas actividades de capacitación a Consejeros de Administración y Vigilancia, Alta Gerencia y funcionarios, con el fin de fortalecer la cultura organizacional, el clima laboral en la 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 2024 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una

participación de socios y usuarios de la Cooperativa; cumpliendo de esta manera con la meta proyectada a inicio de gestión y ejecutando el presupuesto determinado.

8. 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 Cooperativa y el Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, todos órganos encargados de la toma de decisiones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GESTIÓN 2024



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 de principios, plan y mecanismos de promoción que establecen líneas claras 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

8.1. Responsabilidades de la Estructura Ejecutiva.

Cada uno de los órganos como parte de la estructura organizacional de la Cooperativa asumen distintas funciones y obligaciones en materia de Responsabilidad Social Empresarial en el marco de sus atribuciones y deberes establecidos por el Estatuto Orgánico de la Cooperativa, la normativa legal vigente y la reglamentación emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

8.1.1. 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 cooperativa, 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.

8.1.2. 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 además de la Educación Financiera, 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.

8.1.3. 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.

9. 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:

9.1. 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.

9.2. Transparencia.

La Cooperativa brinda información transparente de sus actividades y resultados alcanzados de la gestión cerrada, la misma es de libre acceso a los grupos de interés y a la colectividad en general a través de su página web y diversas publicaciones en sus redes sociales; 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 a través de los medios oficiales de comunicación.

9.3. 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 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.

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, tanto de los órganos directivos como del talento humano de la Cooperativa.

9.4. 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 sus redes sociales en conjunto.
- d) Con la Comunidad.** A través de la prestación de servicios financieros sin discriminación, priorizando la atención de las personas adultas mayores, mujeres en 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, con mecanismos de dialogo, según 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 a través del conocimiento de las áreas (gerencia y unidades o instancias que administran las relaciones con los grupos de interés), donde se establecen 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.

9.5. 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 el respeto a 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 en una entidad que presta servicios financieros a toda la comunidad sin restricciones y el trato preferente y directo con los grupos vulnerables especificados.

10. 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.

Se debe destacar que se lleva adelante cada gestión un informe de calificación de gestión de Responsabilidad Social Empresarial por una empresa legalmente constituida y autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero para emitir este tipo de informes.

A continuación, se presentan los indicadores de Responsabilidad Social Empresarial elaborados por la Cooperativa,

10.1. 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 Consejo

de Administración, del Consejo de Vigilancia y de la Alta Gerencia, que coadyuvan a enriquecer 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.

10.2. 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 establecida en la Cooperativa, 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 1.44 veces mayor; es decir, el ciento cuarenta y cuatro por ciento (144%).

- 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 1.94%, mientras que para el resto del personal menos la persona mejor pagada es de un promedio de 7.89% 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 de incremento al individuo mejor pagado respecto al porcentaje de incremento promedio para todos los empleados fue del veinticuatro por ciento (24%); denotando de esta forma que para la cooperativa fue prioritario beneficiar al talento humano en mandos medios y personal de planta.

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

El salario mínimo en la Cooperativa en la gestión 2024 fue superior al salario mínimo nacional determinado por el Gobierno Nacional, cumpliendo así con la normativa legal vigente, el porcentaje es del ciento uno por ciento (101%). 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.

10.3. Presencia en la Comunidad.

a) *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 y siete por ciento (37%), 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.

10.4. Trabajo digno y no discriminación

La Cooperativa, al cierre de la gestión 2024 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	7	39	La Paz
31-40	7	39	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	2	24	La Paz
31-40	3	38	La Paz
>40	3	38	La Paz
Total	8	100	La Paz

Con esta información se refleja que la Cooperativa durante la gestión 2024 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	3	38	La Paz
Femenino	5	62	La Paz
Total	8	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	4	50	La Paz
>40	0	0	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 2024 se procedió con la contratación de dos (2) personas con algún tipo de discapacidad o familiar de personas con discapacidad, lo que representa un 11% del total de contrataciones en la gestión mencionada.

10.5. 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 2024 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	46
Operativo	238

En la gestión 2024 se realizaron un total de 135 talleres de capacitación interna y 43 talleres de capacitación con temática exclusiva 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 el aprendizaje 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; 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 a aquellos que refuerzan conocimientos para un mejor y 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.

10.6. 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	4	3	7	7
31-40	0	0	0	3	4	7	7
>40	0	1	1	1	2	3	4
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) *Durante la gestión 2024 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.*

10.7. 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 sus utilidades generadas.

La Cooperativa dio cumplimiento a las siguientes actividades:

- Debido a la emergencia en ambientales de incendios que arrasaron hectáreas de bosque en el departamento de Santa Cruz, la cooperativa realizó donaciones de víveres secos (fideos) y agua potable (botellones de agua) a instituciones que voluntariamente acudieron a realizar trabajos de sofocamiento.
Fue un hecho fortuito y de preocupación ambiental a nivel nacional por lo que la cooperativa no podía quedar indiferente ante tal suceso, considerando que el mantenimiento del medio ambiente es parte de nuestra responsabilidad social.
- La cooperativa comprometida no solo con la parte humanitaria sino con el bien común, estableció alianzas institucionales con la Dirección Nacional de POFOMA dependiente del Comando General de la Policía Nacional, donde la cooperativa coadyuvó con la donación de bolsas alimento y botellas de agua

para canes y entrega de banners recalando el cuidado de los animales. Firmando así un convenio que permitirá llevar adelante además otras actividades conjuntas.

- Se llevó adelante actividades de función social en fechas navideñas en instalaciones de la Cooperativa, organizando una chocolatada a los niños y ancianos en situación de calle y procediendo con la donación de productos básicos a sus familias.
- Se continuó con el apoyo a la 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 arrobas de fideo, harina y bolsas de avena; 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, cabe destacar que esta ocasión los beneficiados no solo fueron los niños y niñas de la fundación sino también aquellos adultos que están dejando la dependencia del alcohol a través de un programa de reinserción laboral promovido por esta Fundación en la ciudad de Viacha. De esta manera se llegó con ayuda para estas personas con frazadas y víveres.

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 y actualmente una oficina externa en la ciudad de El Alto; es por ello que, por la localización de las oficinas, durante la gestión 2024 se tuvo la oportunidad de efectivizar programas de desarrollo, por el alcance geográfico de la cooperativa; sin embargo, el compromiso ahora es mayor porque se tiene proyectadas distintas actividades para ser posteriormente evaluadas en su impacto.

10.8. 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 Siguietes 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 créditos de la cooperativa, en la gestión 2024 se destaca 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 los productos de captaciones vigentes para la gestión 2024 de la Cooperativa se contempla lo siguientes:

- 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.
- Soluganancia. Producto financiero que permite una inversión a través de la figura de un depósito a plazo fijo con la generación de utilidades de manera escalonada, ofreciendo así al consumidor financiero percibir mayor porcentaje de interés a mayor plazo y con una renovación trimestral, permitiendo la disposición de sus recursos de manera más flexible.

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 2024 fueron atendidas 9.162 personas de la tercera edad, estableciéndose un trato preferente en la Cooperativa en el servicio de pago de Renta Dignidad.
- 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 2024 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

10.9. 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 2024 se presentó un solo reclamo de un cliente, el cual fue resuelto en primera instancia. En cuanto a la normativa, se cuenta con el Reglamento para Atención a Socios y Usuarios y Punto de Reclamo además del procedimiento a seguir en caso de un Punto de Reclamo presentado.

La fidelización del cliente externo se basa principalmente en lo siguiente: 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 2024, de acuerdo a nuestro Sistema de Registro de Reclamos y la información reportada a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, la Cooperativa registro un Punto de Reclamo presentado por un cliente, el mismo que fue resuelto 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 con éxito 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.

10.10. Conciencia Ambiental

En la gestión 2024, 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.
- 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. Este estudio de factibilidad fue presentado y analizado para su implementación, siendo un proyecto ambicioso para una entidad de las características de la cooperativa. Al respecto se logró contar con la aceptación del propietario del bien inmueble lo que permitirá una instalación de estos servicios durante la próxima gestión.
- 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 2024 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; se procederá con su impresión únicamente a requerimiento de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- Siguiendo con el compromiso con el medio ambiente se procedió con el cuidado de los plantines en la zona de Bajo Llojeta un sector que requiere de este tipo de plantines que ayuda a evitar los deslizamientos a consecuencias de las lluvias; de la misma forma, se procedió con la reforestación del área verde de la Urbanización Illimani en la misma zona en la ciudad de La Paz, procediendo a reforestar con mil quinientos plantines de manera coordinada con la Junta de Vecinos de la zona de Bajo Llojeta; zona que la gestión 2024 pasó por distintas dificultades lamentándose desgracias humanas y desastres naturales que merecieron la atención y ayuda de toda la ciudadanía.

10.11. 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 2024, 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:

FECHA	DETALLE	IMPORTE
17/4/2024	Registro por pago de multa ASFI envio de informacion periodica al 31/03/2024 A033 Anexos Anuales 1 dia de retraso. Segun carta ASFI CC-5403/2024	161.88
22/7/2024	Registro por pago de multa ASFI envio de informacion periodica con corte al 30/06/2024 A014 Informe sobre la gestion Integral de Riesgo 1 dia de retraso. Segun carta ASFI CC-10538/2024	163.31
19/8/2025	Registro por pago de multa ASFI envio de informacion periodica con corte al 30/06/2024 A014 Informe sobre la gestion Integral de Riesgo 1 dia de retraso. Segun carta ASFI CC-10538/2024	6,110.32
19/8/2025	Registro por pago de multa ASFI envio de informacion periodica al 31/07/2024 A007 designacion de auditor externo 2 dias retraso Segun carta ASFI CC-11776/2024.	327.56
11/9/2024	Registro por pago de multa ASFI envio de informacion periodica al 31/08/2024 D006 Mensual tasas de Interes Activas 2 dias de retraso Segun carta ASFI CC-13043/2024.	328.37
	TOTAL MULTAS	7,091.44

Realizando una comparación anual de las multas incurridas en la gestión 2024 comparado a la gestión 2023, se puede observar una disminución del 37.50 %, el cual es óptimo y es el resultado de la implementación de procesos eficientes.

11. 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 y dando cumplimiento a nuestro Plan Estratégico 2023 – 2025 donde se establece como uno de los objetivos institucionales la Responsabilidad Social Empresarial, durante la gestión 2024 continuó con el diseño e implementación de aspectos, que coadyuven con la misión, visión y objetivos institucionales. Este objetivo en materia de Responsabilidad Social Empresarial es amplio y se direcciona en diferentes ámbitos sociales que posteriormente van ponderados en indicadores cuantitativos y cualitativos de medición que pudieron determinar el cumplimiento de las metas alcanzadas y las acciones por cumplir.

El presente informe refleja de manera pormenorizada la eficiente gestión de Responsabilidad Social Empresarial cumplida por la Cooperativa durante la gestión 2024; 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; considera adecuación de políticas, para que converjan con los objetivos establecidos en la planificación estratégica y que contribuyan al cumplimiento de la función social en la actividad Financiera. Nuestra cooperativa se encuentra comprometida con esa política de mejora permanente, en beneficio de los consumidores financieros y de su talento humano promoviendo así una mejor imagen institucional como entidad sin fines de lucro.
