



BALANCE SOCIAL
2022

BALANCE SOCIAL

GESTION 2022

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

El Balance Social es un compromiso que asume la cooperativa para contribuir al desarrollo de su entorno, brindando servicios basados en transparencia, contribuyendo al progreso social y económico de la región donde se opera, manteniendo relaciones estables con los principales grupos de interés, para entender sus expectativas y responder a sus necesidades.

Bajo estos lineamientos estructurales a ser cumplidos hasta el Bicentenario, el régimen normativo emitido por el ente regulador describe los objetivos específicos que todas las entidades financieras debemos cumplir, entre los cuales se destacan: promover el desarrollo integral para el vivir bien,

facilitar el acceso universal a todos sus servicios, proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez, asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos, optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

El presente documento refleja el Balance Social 2022 de la Cooperativa, cuyo objetivo es evaluar los resultados de nuestra entidad bajo el enfoque de la Función Social de los Servicios Financieros; es importante ponderar que la Cooperativa consideró y destacó los objetivos sociales en su Plan Estratégico 2020 - 2022 como base de su misión y visión de entidad sin fines de lucro continuando así con los lineamientos, esencia, valores y principios de una Cooperativa, las mismas que se alinean a los objetivos estratégicos de la función social de servicios financieros.

De conformidad a lo determinado por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, las actividades descritas en los indicadores de Balance Social fueron considerados y debidamente programados en un Plan de Acción para la gestión 2022, siendo conscientes que éste es un proceso de mejora constante de la gestión de la Función Social de los Servicios Financieros.

En síntesis, este documento refleja los esfuerzos de la Cooperativa a lo largo de la gestión 2022 y muestra el camino recorrido en la implementación y formalización de la Función Social en la organización. En este informe se presenta información sobre cada uno de los objetivos, metas y logros respecto a los lineamientos, objetivos e indicadores de la Función Social relacionando los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, la eliminación de la pobreza y la inclusión social y económica de la población.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., opera con un punto de atención financiera ubicado en la avenida Manco Kapac en la zona El Rosario de la ciudad de La Paz y al 31 de diciembre de 2022 se cuenta con dieciocho funcionarios comprometidos con la cultura institucional.

1.1. MISIÓN

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

1.2. VISIÓN

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

1.3. VALORES

Los cimientos de la cooperativa son sus valores, de esta manera el accionar de todas las personas que conforman nuestra entidad como consejeros, miembros de comités, Gerencia y funcionarios está regido por los siguientes valores:

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

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

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

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., para la gestión 2022 generó productos y servicios financieros con un enfoque social, cuyo objetivo primordial es crear oportunidades de crecimiento y de acceso a nuestros servicios a todos nuestros socios y en general los consumidores financieros.

2. METODOLOGÍA

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

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

Se debe considerar al Balance Social como "una herramienta de la gestión socio - económica que facilita a una institución a medirse y mostrar su eficiencia y eficacia a los grupos de interés que están impactados por su accionar, en relación con el cumplimiento de su propia esencia e

identidad". En el Balance Social se registra información y se realiza un análisis detallado sobre las acciones desarrolladas para cumplir la función social de los servicios financieros.

La Cooperativa ha trabajado durante la gestión 2022 bajo la premisa que la función social de los servicios financieros es la contribución de los servicios financieros al logro de objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, así como para la eliminación de la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

La metodología empleada está basada inicialmente en alinear los objetivos estratégicos de la Cooperativa a la Función Social, determinando metas e indicadores de cumplimiento los mismos que, producto de una revisión, sistematización y análisis permitirán elaborar un reporte anual llamado Balance Social, documento que registra la información y análisis detallado sobre las acciones realizadas por la Cooperativa para cumplir la función social de los servicios financieros prestados en la gestión 2022.

El presente Balance Social cumple con lo establecido en el Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. elaboró su Plan Estratégico 2020 – 2022 tomando en cuenta su misión, visión y objetivos institucionales, este Plan Estratégico cuenta con un Plan de Acción que permite semestralmente realizar un monitoreo y seguimiento de las acciones cumplidas, las metas a lograr y los responsables de la implementación; de esta manera se cuenta con un instrumento práctico y eficiente para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa, los mismos que están basados en la función social de los servicios financieros prestados.

El presente Balance Social de la Cooperativa correspondiente a la gestión 2022, inicialmente lleva adelante un análisis general de los objetivos estratégicos de la institución verificando que los mismos se encuentren alineados con los objetivos estratégicos de la función social definidos en la Ley N°393 de Servicios Financieros, el resultado de dicho análisis se refleja principalmente en el siguiente cuadro:

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

| ELIMINAR LA POBREZA | | |
|--|---|---|
| Realizar acciones contra la pobreza. | Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*) | Generar oportunidades de financiamiento a familias de menores ingresos. |
| | Monitoreo de la pobreza (*****) | |
| | Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza. | Gestionar una agenda de beneficio social |
| ELIMINAR LA EXCLUSIÓN SOCIAL Y ECONÓMICA | | |
| Facilitar el acceso universal a todos sus servicios. | Inclusión financiera | Generar la cultura de no discriminación e inclusión financiera a nuestros socios, usuarios y todo el personal de la Cooperativa |
| | Atención de servicios en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (*) | Ampliar la cobertura de nuestros servicios en zonas urbanas y periurbanas. |
| | Inclusión financiera de sectores vulnerables | |

Considerando que el Plan Estratégico 2020-2022 de la Cooperativa, contiene objetivos estratégicos orientados a la función social a nivel general, los mismos se alinean a los objetivos estratégicos determinados en la Ley N°393 de Servicios Financieros.

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

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

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

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

3.2. MERCADO OBJETIVO

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

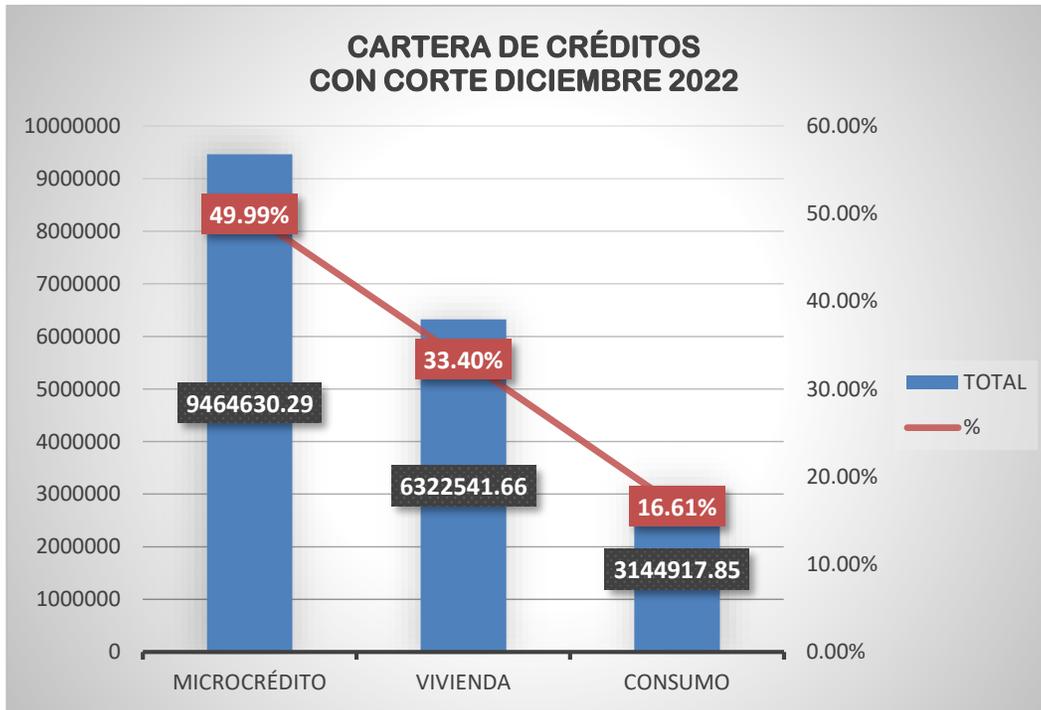
El mercado objetivo de la Cooperativa incluye al sector de los microempresarios, si bien en la ciudad de La Paz, existen tanto entidades financieras como no financieras que ofrecen microcréditos, existe un sector importante de la población urbana y periurbana que aún no tiene acceso a capital de operaciones y capital de inversión; asimismo, día a día surge una nueva generación de jóvenes microempresarios y se establecen sectores que carecen de garantías para acceder a créditos.

El desempleo, producto del cierre de empresas tanto privadas como públicas por diversos factores, obliga a todo aquel que ha perdido su fuente laboral a buscar nuevas formas de sustento, constituyéndose como una alternativa el iniciar un negocio propio o reactivar el que tenía antes y transformarse en un microempresario, es a ese sector al cual direccionamos nuestros esfuerzos siendo éste nuestro mercado objetivo, brindándoles alternativas de financiamiento, desarrollo y crecimiento económico tanto para la persona como para su familia.

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

Nuestro mercado objetivo, que está dirigido especialmente al sector del microcrédito, representa el 50% del total de la cartera de créditos a través de nuestro único punto de atención financiera que se encuentra ubicado en la ciudad de La Paz.

A continuación, se muestra un cuadro donde se detalla toda la información de nuestra cartera de créditos a corte diciembre gestión 2022. Dando constancia que priorizamos a nuestro mercado objetivo otorgando microcréditos.



3.3. TRANSPARENCIA

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

- ✓ Página web constantemente actualizada y de libre acceso al consumidor financiero y toda la población.
- ✓ Red social Facebook a través de nuestra página oficial.
- ✓ Publicación y difusión del Programa de Educación Financiera.
- ✓ Publicación y difusión de la Memoria Anual de la Cooperativa.

- ✓ Publicaciones relacionadas a la función social de la Cooperativa así como el Balance Social, Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Servicios enfocados a la Función Social, los mismos que son presentados en la página web de la entidad y son de libre acceso para el consumidor financiero.
- ✓ Página web de la Autoridad de Supervisión del Financiero, que contiene información financiera de la Cooperativa, como entidad regulada.
- ✓ Información personalizada a nuestros socios y usuarios a través de la plataforma de atención al cliente.
- ✓ Información sobre Educación Financiera a través del Punto de Educación Financiera (PEF) de la cooperativa como mecanismo directo, personalizado y efectivo de información que ha diseñado la entidad.

3.4. GOBERNABILIDAD

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

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

La estructura de gobierno de la Cooperativa está conformada de conformidad a lo establecido por la Ley N° 356 General de Cooperativas, Ley N°393 de Servicios Financieros y reglamentación emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

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

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

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

Comités institucionales

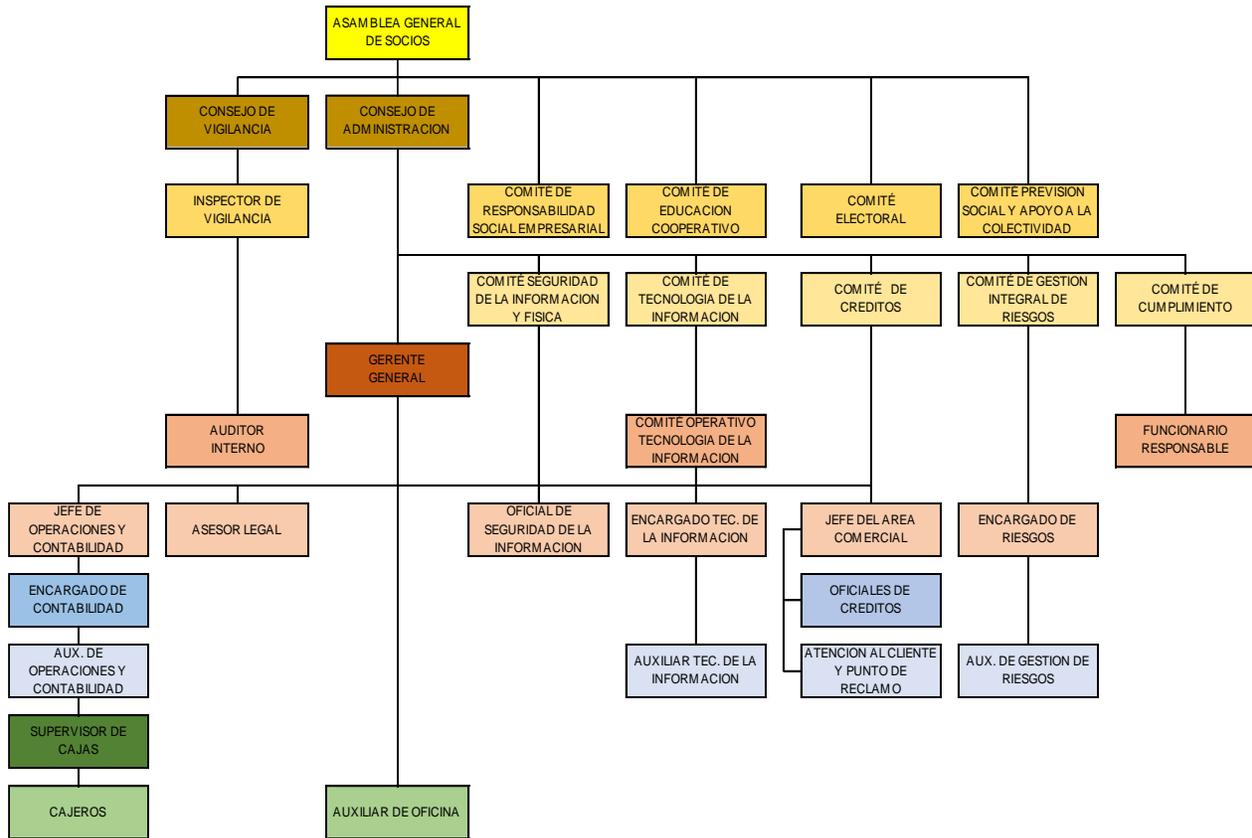
- ✓ Comité de Educación
- ✓ Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad
- ✓ Comité de Responsabilidad Social Empresarial
- ✓ Comité Electoral

Comités operativos

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

El siguiente organigrama refleja la estructura organizacional de la Cooperativa:

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Para la gestión 2022, todos los funcionarios conocen la estructura organizacional de la Cooperativa, coordinando sus actividades con las áreas correspondientes a la actividad desarrollada, asimismo se desarrollan distintas capacitaciones internas para difundir la misión, visión y objetivos estratégicos de la Cooperativa orientados a la función social de los servicios financieros y el rol que cada área desarrolla para su cumplimiento; todo en conformidad a lo diseñado en la Política de Capacitación y reflejado en el Plan Anual de Capacitación.

3.5. CAPACITACIÓN

Uno de los objetivos estratégicos específicos de la Cooperativa es potenciar su talento humano a través de una correcta capacitación y evaluación del desempeño, realizando las siguientes acciones:

- ✓ Diseño de una Política de Capacitación.
- ✓ Elaboración de un Plan Anual de Capacitación Interna y externa.

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

Durante la gestión 2022, la Cooperativa brindó capacitación a su talento humano en distintas temáticas, entre éstas la difusión del Plan Estratégico 2020 - 2022, asimismo, se desarrolló el siguiente listado de capacitaciones realizadas relacionada con los objetivos estratégicos de la función social de los servicios financieros: Ley General de Cooperativas, Ley de Servicios financieros, Calidad en el servicio al cliente, Atención punto de reclamo, Seguridad de la información, Estructura organizacional y manual de funciones, Trabajo en equipo, Gestión Integral de Riesgos, Tecnología de la información y comunicación digital además de Capacitaciones internas específicas de cada área de la Cooperativa.

Las capacitaciones son sumamente importantes porque permiten fortalecer las capacidades y el desempeño del personal, cuyo objetivo está orientado a proporcionar servicios financieros eficientes y eficaces además de una atención con calidad y calidez para nuestros socios y usuarios. Como se puede observar las capacitaciones realizadas se alinean de forma general con los Indicadores de Balance Social establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y han permitido en la gestión 2022 fortalecer las aptitudes y habilidades del talento humano. La Cooperativa llevó adelante un Plan Anual de Capacitación para la gestión 2022, sobre diferentes temas incluyendo los temas e indicadores del Balance Social. El cronograma se ejecutó por medio de los talleres de capacitación, mismos que fueron dictados por los encargados de unidad o personal apto en conocimientos para dictar un taller en los temas específicos, los talleres se ejecutaron de manera presencial para el personal de la Cooperativa, en relación a la temática, los encargados de unidad por medio de segmentación en base al cargo de cada funcionario se delimitó la participación de los mismos en los diferentes talleres, la finalidad de los mismos es optimizar la calidad de atención del personal en general en atención a sus funciones y en un enfoque integral que de parte de la Cooperativa por medio de sus funcionarios se refleje en cada uno de ellos y en la satisfacción para los Socios, Clientes y usuarios; asimismo, mediante la ejecución a cabalidad del cronograma de capacitaciones, la Cooperativa capacitó a los funcionarios en el desempeño de sus funciones de la mejor manera, lo cual contribuyó al desarrollo de la propia institución. Los mismos se detallan en el cuadro que a continuación se presenta:

**PLAN DE CAPACITACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
GESTIÓN 2022**

| FECHA DE EJECUCIÓN | ENCARGADO | TEMÁTICA |
|--------------------|---|--|
| ENERO | | |
| 24/01/2022 | Jefe Operaciones y Contabilidad | Manual de depósitos a Plazo Fijo |
| 26/01/2022 | Jefe Área Comercial | Política de Créditos |
| 28/01/2022 | Jefe Área Comercial | Manual de Funciones (Área Comercial) |
| 29/01/2022 | Gerente General | Ley General de Cooperativas |
| 31/01/2022 | Gerente General | Manual de Funciones (Gerencia General) |
| FEBRERO | | |
| 08/02/2022 | Gerente General | Trabajo en equipo |
| 25/02/2022 | Jefe Área Comercial | Capacitación de Oficiales de Crédito |
| MARZO | | |
| 02/03/2022 | Jefe de Operaciones y Contabilidad | Capacitación de cajeros |
| 05/03/2022 | Encargada de Riesgos | Manual de funciones (Área Auditoría Interna - Riesgos) |
| 16/03/2022 | Auxiliar de Riesgos | Registro del formulario para eventos de Riesgo Operativo |
| 24/03/2022 | Jefe de Operaciones y Contabilidad | Canje, Fraccionamiento y manejo de formularios |
| 26/03/2022 | Oficial de Seguridad de la Información | Dispositivos de seguridad física e informática; uso y manipulación |
| 30/03/2022 | Encargada de Riesgos | Difusión de cultura de Riesgo de Liquidez |
| ABRIL | | |
| 04/04/2022 | Jefe de Operaciones y Contabilidad | Atención punto de reclamo |
| 06/04/2022 | Encargada de Riesgos | Riesgo de Lavado de Dinero y Legitimación de Ganancias Ilícitas |
| 09/04/2022 | Encargada de Riesgos | Sistema de Control Interno |
| 16/04/2022 | Encargada de Riesgos | Capacitación de Gestión Integral de Riesgos |
| 23/04/2022 | Encargado de Tecnología de la Información | Plan de Contingencias Tecnológicas |
| 25/04/2022 | Jefe de Operaciones y Contabilidad | Manual de registro de socios |
| 27/04/2022 | Encargado de Tecnología de la Información | Plan de Continuidad del Negocio |
| MAYO | | |
| 11/05/2022 | Gerente General | Capacitación en Educación Financiera |
| 13/05/2022 | Encargada de Riesgos | Riesgo de Créditos |
| 30/05/2022 | Gerente General | El ahorro |
| JUNIO | | |
| 04/06/2022 | Jefe de Operaciones y Contabilidad | Manual de desembolsos y registro de operaciones crediticias |
| 18/06/2022 | Gerente General | Ley de Servicios Financieros |
| 29/06/2022 | Jefe de Operaciones y Contabilidad | Detección de circulante falso |
| JULIO | | |
| 06/07/2022 | Jefe Área Comercial | Capacitación de Oficiales de Crédito |
| 09/07/2022 | Gerente General | Manual de Funciones (Área de operaciones) |
| 20/07/2022 | Gerente General | Tecnología de la información y comunicación digital |
| 23/07/2022 | Gerente General | Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de discriminación |
| 25/07/2022 | Encargada de Riesgos | Sistema de Control Interno |

| | | |
|-------------------|-------------------------------------|--|
| 29/07/2022 | Gerente General | Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de discriminación |
| AGOSTO | | |
| 13/08/2022 | Gerente General | Calidad en el servicio al cliente |
| 20/08/2022 | Encargada de Riesgos | Riesgo Operativo |
| 24/08/2022 | Jefe Operaciones y contabilidad | Manual de depósitos a Plazo Fijo |
| 27/08/2022 | Oficial de Seguridad de Información | Seguridad de la información |
| 29/08/2022 | Jefe Área Comercial | Técnicas de recuperación de cartera y control eficiente de la mora |
| 30/08/2022 | Encargada de Riesgos | Difusión de cultura de Riesgo de Liquidez |
| SEPTIEMBRE | | |
| 03/09/2022 | Jefe Operaciones y contabilidad | Manual registro de socios |
| 24/09/2022 | Encargada de Riesgos | Riesgo de Lavado de Dinero y Legitimación de Ganancias Ilícitas |
| 24/09/2022 | Jefe Operaciones y contabilidad | Capacitación de cajeros |
| 28/09/2022 | Gerente General | Trabajo en Equipo |
| OCTUBRE | | |
| 31/10/2022 | Jefe de Operaciones y Contabilidad | Detección de circulante falso |
| NOVIEMBRE | | |
| 01/11/2022 | Encargada de Riesgos | Capacitación de Gestión Integral de Riesgos |
| 03/11/2022 | Gerente General | El crédito y el cumplimiento de obligaciones |
| 05/11/2022 | Encargada de Riesgos | Difusión de cultura de Riesgo de Liquidez |
| 16/11/2022 | Encargada de Riesgos | Capacitación de Gestión Integral de Riesgos |
| 18/11/2022 | Encargada de Riesgos | Legitimación de Ganancias Ilícitas |
| 23/11/2022 | Encargada de Riesgos | Sistema de Control Interno |
| 26/11/2022 | Gerente General | Derechos y obligaciones de los Socios y usuarios |
| 28/11/2022 | Jefe Área Comercial | Políticas de Créditos |
| 30/11/2022 | Gerente General | Derechos y obligaciones de los Socios y usuarios |
| DICIEMBRE | | |
| 02/12/2022 | Gerente General | Ley de Servicios Financieros |
| 03/12/2022 | Encargada de Riesgos | Riesgo de Créditos |
| 10/12/2022 | Gerente General | Ley General de Cooperativas |
| 17/12/2022 | Jefe Área Comercial | Capacitación de Oficiales de Crédito |
| 19/12/2022 | Jefe de operaciones y contabilidad | Atención punto de reclamo |
| 21/12/2022 | Jefe de operaciones y contabilidad | Manual de desembolsos y registro de operaciones crediticias |
| 24/12/2022 | Gerente General | Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de discriminación |
| 28/12/2022 | Gerente General | Calidad en el servicio del cliente |
| 30/12/2022 | Gerente General | Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de discriminación |

**PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
GESTIÓN 2022**

| COMUNICACIONES INTERNAS | | |
|-------------------------|---|---|
| FECHA | ACTIVIDAD | TEMATICA |
| ENERO | | |
| 18/01/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (PAGINA WEB) | PUNTO DE RECLAMO. PRESENTACION EN PAGINA WEB |
| FEBRERO | | |
| 12/02/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (TRIPTICOS, CARTILLAS) | DIFERIMIENTO DE CREDITOS COBRO DE INTERESES Y PERIODO DE GRACIA |
| | | PRODUCTOS CREDITICIOS |
| | | BUROS E INFORMACION |
| 25/02/2022 | EJECUCION DE TALLER DE CAPACITACION | OFICIALES DE CREDITOS OTORGACION DE CREDITOS |
| MARZO | | |
| 24/03/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK) | EDUCACION FINANCIERA SOLICITUD DE CREDITOS |
| ABRIL | | |
| 04/04/2022 | EJECUCION DE TALLER DE CAPACITACION | ATENCION PUNTO DE RECLAMO |
| 16/04/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (PAGINA WEB) | PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA |
| MAYO | | |
| 11/05/2022 | EJECUCION DE TALLER DE CAPACITACION | EDUCACION FINANCIERA |
| 26/05/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK) | FORMAS DE AHORRO EDUCACION FINANCIERA |
| JUNIO | | |
| 15/06/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (PAGINA WEB) | DIFERIMIENTO. REPROGRAMACION Y REFINANCIAMIENTO |
| 28/06/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE EDUCACION FINANCIERA (FACEBOOK) | PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA (DPF) |
| JULIO | | |
| 09/07/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE LA OTORGACION DE CREDITO (FACEBOOK) | MICROCREDITO. VIVIENDA Y CONSUMO |
| 06/07/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Oficiales de creditos (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA) |
| 14/07/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE LOS UNICOS MEDIOS FORMALES DE LA COOPERATIVA DIRIGIA A LOS SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS. (FACEBOOK) | DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS Y USUARIOS |

| | | |
|------------------|---|---|
| 18/07/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE LOS UNICOS MEDIOS FORMALES DE LA COOPERATIVA DIRIGIA A LOS SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS. (FACEBOOK) | DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS Y USUARIOS |
| 20/07/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE LOS UNICOS MEDIOS FORMALES DE LA COOPERATIVA DIRIGIA A LOS SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS. (FACEBOOK) | DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS Y USUARIOS |
| 22/07/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE LA ATENCION QUE LA COOPERATIVA BRINDA EN CADA SERVICIO DE CREDITO, HORARIOS Y DIAS DE ATENCION, Y LA DIRECCION DE LA OFICINA CENTRAL. (FACEBOOK) | PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA Y PUNTO DE RECLAMO |
| AGOSTO | | |
| 18/08/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE LA OTROGACION DE CREDITO (FACEBOOK) | PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA |
| 13/08/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Calidad en el servicio del cliente (DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS) |
| 14/07/2022 | DIFUSION Y PUBLICACION SOBRE LOS UNICOS MEDIOS FORMALES DE LA COOPERATIVA DIRIGIDA A LOS SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS. (FACEBOOK) | DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS Y USUARIOS |
| NOVIEMBRE | | |
| 03/11/2022 | EJECUCION TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | El crédito y el cumplimiento de obligaciones (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA - EL CREDITO) |
| 26/11/2022 | EJECUCION TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Derechos y obligaciones de los Socios y usuarios |
| DICIEMBRE | | |
| 17/12/2022 | EJECUCION TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Oficiales de créditos (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA) |
| 19/12/2022 | EJECUCION TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Atención punto de reclamo |
| 21/12/2022 | EJECUCION TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA - EL CREDITO |
| 24/12/2022 | EJECUCION TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de discriminación |
| 28/12/2022 | EJECUCION TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Derechos y obligaciones de los Socios y usuarios |

| | | |
|--------------------------------|------------------------------------|--|
| CAPACITACIONES INTERNAS | | |
| ENERO | | |
| 24/01/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Manual de Depósitos a Plazo Fijo (FORMAS DE AHORRO EN EL SISTEMA FINANCIERO) |
| 26/01/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Políticas de Créditos (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA) |
| FEBRERO | | |
| 25/02/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Oficiales de créditos (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA) |
| ABRIL | | |
| 04/04/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Atención punto de reclamo |

| MAYO | | |
|------------------|------------------------------------|--|
| 11/05/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Educación Financiera |
| JULIO | | |
| 06/07/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Oficiales de créditos (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA) |
| 23/07/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de discriminación (DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS) |
| AGOSTO | | |
| 13/08/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Calidad en el servicio del cliente (DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS) |
| NOVIEMBRE | | |
| 03/11/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | El crédito y el cumplimiento de obligaciones |
| 26/11/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Derechos y obligaciones de los Socios y usuarios |
| DICIEMBRE | | |
| 17/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Oficiales de créditos (PRODUCTOS CREDITICIOS DE LA COOPERATIVA) |
| 19/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Atención punto de reclamo |
| 21/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Manual de desembolsos y registro de operaciones crediticias |
| 24/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Ley N° 045 Contra el Racismo y toda forma de discriminación |
| 28/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION AL PERSONAL | Calidad en el servicio del cliente |

| TALLERES DE CAPACITACION A LOS SOCIOS | | |
|--|---|--|
| FECHA | ACTIVIDAD | TEMATICA |
| 23/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA | PLAN DE CONTINGENCIAS Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO |
| 23/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA | GESTION INTEGRAL DE RIESGOS |
| 23/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA | PUNTO DE RECLAMO |
| 23/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA | LEGITIMACION DE GANANCIAS ILCITAS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO |
| 23/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA | LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS Y COOPERATIVISMO |
| 23/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA | PRIMEROS AUXILIOS |
| 23/12/2022 | TALLER DE CAPACITACION A SOCIOS DE LA COOPERATIVA | CREDITOS CPOP, REFINANCIAMIENTO Y REPROGRAMACION |

3.6. CUMPLIMIENTO DE METAS

A partir del mes de diciembre de la gestión 2021 que se obtuvo la Licencia de Funcionamiento, se comenzó formalmente con la etapa de implementación de la normativa referida a la Función Social de los Servicios Financieros, es por ello que gran parte de los indicadores y subindicadores del Balance Social, no se encontraban programados en el Plan Estratégico 2020 – 2022 de la Cooperativa por lo que no incluían metas con indicadores específicos para evaluar su nivel de cumplimiento; sin embargo, en coordinación con el Consejo de Administración y la Alta Gerencia se hizo la recolección de datos y análisis correspondiente para generar los resultados del Balance Social en cada uno de los indicadores y sub indicadores solicitados modificando de la misma forma el Plan Estratégico en noviembre de 2021 para su ejecución a partir de enero de 2022.

Considerando lo anterior, se presentan los resultados del cumplimiento de metas del Balance Social, en base a las principales directrices de función social de los servicios financieros, que son:

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

En cumplimiento a los objetivos de los Servicios Financieros estipulados en el Artículo 1, Sección 2, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF) se detalla a continuación las actividades que la Cooperativa realizó para cumplir con las metas del Balance Social 2022.

3.6.1. Promover el desarrollo integral para el vivir bien.

La Cooperativa y sus miembros, tienen muy claro el concepto de contribuir a que la sociedad tenga mayores oportunidades de acceso a recursos con fines de inversión productiva y vivienda, que aportan al desarrollo integral de la población, coadyuvando al logro de los objetivos de desarrollo económico y social del país. Este objetivo de servicio financiero tiene un enfoque incluyente y es la directriz más compleja en cuanto a cubrir servicios financieros a una población cada vez mayor. Por tal razón la Cooperativa determinó los siguientes objetivos institucionales:

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

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

|  COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOLUCREDIT "SAN SILVESTRE" R.L. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  | | |
|---|--|---|
| Actividad | Descripción. | Fotografía |
| SOLUAMBIENTAL CAMPAÑA DE FORESTACIÓN. | En Dicimembre de 2022, la cooperativa de ahorro y crédito abierta SOLUCREDIT “San Silvestre” R.L. optó por invertir en este proyecto de recuperación sistemática del área verde en la ciudad de La Paz - Urbanización Illimani ubicada en la Zona Bajo Llojeta, Calle Libra. Se llevo a cabo este proyecto a través de un trabajo de forestación además de su respectivo mantenimiento para mantener y garantizar el crecimiento de área verde mencionada. |  |

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

La cooperativa ha considerado durante la gestión 2022 como un pilar de la atención al cliente que, los servicios financieros que presta, deben cumplir con criterios de calidad y calidez, además de ser estructurados con orientación hacia el consumidor financiero, considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvulario, así como personas adultas mayores.

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

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

3.6.3. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.

Considerando que toda entidad supervisada debe contar con las políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de los servicios y productos financieros que presta, en todo momento y bajo distintos escenarios alternativos que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad, con el objeto de evitar daños y perjuicios a los consumidores. La Cooperativa con el fin de asegurar la atención ininterrumpida a nuestros socios y usuarios, cuenta con políticas y planes de continuidad de operaciones de nuestros servicios, dicha implementación se encuentra a cargo de la Unidad de Tecnología de la Información y está debidamente supervisada por la Unidad de Seguridad de la Información; asimismo, se capacitó a todo el personal periódicamente según cronograma de capacitaciones gestión 2022 en los mecanismos de respuesta ante una eventual interrupción de cualquiera de los sistemas con los que trabaja la entidad por diversos factores tanto internos como externos.

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

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

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

En este contexto para la gestión 2022 se determinaron objetivos específicos para la optimización de tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros de la Cooperativa. Además, se cuenta con Políticas y Reglamentos actualizados en la gestión 2022 que establecen los tiempos máximos para la evaluación crediticia hasta el desembolso, así como se contemplan tiempos para la prestación de cada servicio financiero que presta la cooperativa en cajas y plataforma de atención al cliente.

| OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS | ASPECTOS | OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD |
|--|--|---|
| Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros. | Tiempos de entrega de servicios financieros y finalización de relaciones comerciales | 1. Mejorar los distintos Procesos de Gestión al interior de la cooperativa que permitan el servicio más eficiente y en su caso automatizado. 2. Capacitar al personal de atención al cliente con temas de procesos de rapidez en la atención aplicando la normativa del consumidor financiero. |

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

Conociendo que la entidad debe exponer y difundir información clara, comprensible exacta y veraz para el consumidor financiero, concerniente a los productos o servicios financieros que esta oferta. La Cooperativa puso en marcha su proyecto del Punto de Educación Financiera (PEF) en su oficina central, con trato directo al cliente o usuario, con el propósito de incrementar los conocimientos y conceptos básicos de Educación Financiera para el entendimiento de la población acerca de los diferentes productos y servicios financieros que ofrece el sistema financiero y en especial su Cooperativa además de un asesoramiento directo en cuanto a las oportunidades de inversión, ahorro y financiamiento que tiene en el sistema financiero y en la propia cooperativa, siendo éste un proyecto ambicioso e innovador por el alcance y ventajas que se ofrece a cualquier persona en su calidad de consumidor financiero.

El punto de Educación Financiera está presente en la cooperativa desde el mes de enero de la gestión 2022, la cual tuvo una buena contribución en la institución refiriéndose a la imagen corporativa de nuestra entidad porque logramos incrementar los conocimientos financieros en nuestros clientes y usuarios además que identificaron con mayor facilidad a que producto financiero podrían acceder según sus necesidades y pudieron tener mayor capacidad para el manejo de sus finanzas personales.

Se muestra a continuación los objetivos de la entidad que fueron implementados en el plan estratégico de la Cooperativa para la gestión 2022.

| OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS | ASPECTOS | OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD |
|--|---|---|
| <p>Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.</p> | <p>Educación financiera para el uso de servicios financieros con eficiencia</p> | <p>1. Brindar educación financiera para nuestros socios y consumidores financieros, con el fin de capacitarlos en el medio financiero y fortalecer la confianza en nuestra Cooperativa.</p> <p>2. Diseñar un plan estratégico de marketing.</p> <p>3. Incrementar material didáctico y equipos para ofrecer a nuestros clientes en el punto de educación financiera de la Cooperativa</p> |
| | <p>Transparencia en la oferta de servicios financieros</p> | |
| | <p>Otros temas relacionados con informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.</p> | |

3.6.6. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.

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

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

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

3.6.7. Realizar acciones para eliminar la pobreza.

Si bien la realización de acciones para eliminar la pobreza es aplicada para IFD y no es obligatorio para las cooperativas, en la gestión 2022 la Cooperativa implementa un objetivo al plan estratégico del año en mención y se aprueba una agenda de actividades de beneficio social para coadyuvar a la erradicación de la pobreza en el departamento de La Paz como entorno geográfico de la entidad.

| OBJETIVOS DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS | ASPECTOS | OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA ENTIDAD |
|---|--|---|
| Realizar acciones contra la pobreza. | Provisión de servicios dirigidos a la población de menores ingresos. (*) | 1. Generar oportunidades de financiamiento a familias de menores ingresos. 2. Gestionar una agenda de beneficio social |
| | Monitoreo de la pobreza (*****) | |
| | Otros temas relacionados con acciones contra la pobreza. | |

La cooperativa está inmersa en la lucha contra la pobreza y bajo esta premisa durante la gestión 2022 realizó actividades para coadyuvar al beneficio social. La donación a fundaciones es una práctica cada vez más extendida entre instituciones socialmente responsables y la Cooperativa no se excluye de esta práctica, por esta razón se consideró pertinente llevar adelante actividades con fundaciones que realizan de manera permanente una labor social en beneficio de sectores vulnerables de nuestra sociedad.

Según la agenda de beneficio social 2022 se dio cumplimiento a las actividades a continuación descritas:

| SOLUCREDIT - ACTIVIDADES DE BENEFICIO SOCIAL 2022 | | | |
|--|--|-----------|---|
| INSTITUCIÓN BENEFICIADA | ACTIVIDAD | FECHA | FOTOGRAFIAS |
| INSTITUTO DE REHABILITACIÓN INFANTIL (IRI). | Se realizó la donación con el objetivo de ayudar y cooperar a nuestro entorno social velando por las personas discapacitadas, niños y niñas con capacidades diferentes, cooperando con un sector de nuestra sociedad que muchas veces se encuentra en el olvido, se decidió <i>donar frazadas e insumos de alimentos, implementos de aseo y limpieza</i> , que son vitales para la atención adecuada de los acogidos de IRI. | 29-dic-22 |  |

| | | | |
|-------------------------------------|--|------------------|--|
| <p>FUNDACIÓN REMAR.</p> | <p>Con el objetivo de cooperar a nuestro entorno social velando por la integridad de los niños y niñas en situación de abandono y cooperando con un granito de arena para que estos niños y niñas puedan tener una mejor calidad de vida, se hizo la investigación y se decidió <i>donar con; pelotas para niños y niñas, juguetes para niños, juguetes para niñas, frazadas y viveres básicos</i>; para la fundación REMAR, dando mención que previamente se procedió con la investigación, verificación, y se pudo evidenciar que son niños y niñas en situación de total abandono se conversó con la administradora con la cual se coordinó día y hora para la entrega de frazadas y viveres básicos.</p> | <p>29-dic-22</p> | <p>(Por políticas de la institución no se pudieron tomar fotografías)</p> |
| <p>HOGAR ERICK BOULTER I</p> | <p>Es una fundación Hogar para Personas Adultas Mayores y capacidades diferentes. en el mes de diciembre se realizó la donación de <i>frazadas y viveres básicos</i>. Previamente se conversó con la administradora Mariela Aruquipa Huanca con la cual se coordinó día y hora para la entrega de los insumos donados.</p> | <p>29-dic-22</p> |  |

4. CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

4.1. Directrices de la calidad de la información.

La Cooperativa realizó el respectivo levantamiento de información para la elaboración del Balance Social a través de las áreas encargadas de proporcionar la información necesaria para generar el presente documento con todos sus indicadores y sub indicadores.

El balance social es un compromiso que asume la Cooperativa para contribuir al desarrollo de su entorno, brindando servicios basados en transparencia, contribuyendo al progreso social y económico de la ciudad de La Paz, manteniendo relaciones estables con los grupos de interés, para entender sus expectativas y responder a sus necesidades.

Los factores determinantes empleados para medir la calidad de la información fueron:



4.2. Recopilación de la información

El Plan Estratégico de la Cooperativa contiene los objetivos generales y específicos, que determinan las acciones a ser implementadas y los responsables de su ejecución y, con fines de monitoreo y seguimiento, semestralmente se realiza una evaluación referida al nivel de cumplimiento del plan estratégico institucional (en el caso de los indicadores de Balance social se los realizó al concluir la gestión 2022), es por ello que se cuenta con la información correspondiente. El procedimiento para la generación de la información es el siguiente:



4.3. Desagregación de la información

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



5. ESTADO DE BALANCE SOCIAL

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

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

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

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit "San Silvestre" R.L., tiene como propósito fundamental cubrir las necesidades socioeconómicas de todos sus socios y en general de nuestros

clientes, bajo la orientación de los principios cooperativistas y se basa en los valores éticos de honestidad, apertura, responsabilidad social y cuidado por los demás.

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

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

7. PLAN DE ACCIÓN

Durante el 2023, bajo la directriz de nuestros valores y principios cooperativistas continuaremos promoviendo servicios financieros con atención de calidad y calidez, para ello, dentro del plan de capacitación contamos con los programas de capacitación para la atención con calidad y para la atención con calidez; para asegurar la confiabilidad de los servicios financieros.

Respecto a la optimización de tiempos y costos en la entrega de servicios financieros, se continuará realizando un diagnóstico y programa de mejoramiento de procesos y procedimientos y se actualizarán y ajustarán los tiempos promedio para la tramitación de las operaciones crediticias además de la atención en plataforma de atención al cliente y cajas.

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