



***INFORME DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
2022***

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

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

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

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

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

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

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

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

SOLUCREDIT SAN SILVESTRE R.L

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

# **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2022**

## **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 2022.

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

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

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

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

### **1.1. Misión**

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

### **1.2. Visión**

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

### **1.3. Valores**

Los cimientos de la cooperativa son sus valores; el accionar de las personas que conforman nuestra entidad está regido por los siguientes valores:

- a) Solidaridad. El interés por la colectividad, que permite desarrollar y promover prácticas de ayuda mutua y cooperación entre sus socias y socios y de éstos con la comunidad.
- b) Igualdad. Las socias y los socios tienen igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades de acceder a los beneficios que brinda la cooperativa, sin la existencia de preferencias.
- c) Reciprocidad. Prestación mutua de bienes, servicios y trabajo para beneficio común, desarrollados entre socias y socios.
- d) Equidad en la Distribución. Todas las socias y los socios deben recibir de forma equitativa, los excedentes, beneficios y servicios que otorga la cooperativa.
- e) Finalidad Social. Primacía del interés social por encima del interés individual.
- f) No lucro de sus socios. Exclusión de actividades con fines especulativos, de forma que no se acumulen las ganancias para enriquecer a las socias o los socios.

- g) Asociación Voluntaria y Abierta. El ingreso y retiro de las socias y los socios es voluntario, sin discriminación de ninguna naturaleza.
- h) Gestión Democrática. La administración democrática por sus socias y socios, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.
- i) Participación Económica de sus Integrantes. Las socias y los socios participan en la formación del fondo social y en la distribución equitativa del excedente de percepción.
- j) Autonomía e Independencia. La ayuda mutua, con autonomía de gestión, independientemente de las formas de financiamiento.
- k) Educación, Capacitación e Información. La cooperativa promoverá la educación cooperativa, capacitación e información sobre los valores, principios, naturaleza y beneficios del cooperativismo a sus socias y socios, consejeras y consejeros, empleadas y empleados y población en general.
- l) Integración Solidaria entre Cooperativas. Las cooperativas sirven a sus socias y socios eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta.
- m) Interés por la Colectividad. La cooperativa trabaja en el desarrollo sostenible de su entorno, mediante políticas de responsabilidad social, aceptadas por sus socias y socios.

#### **1.4. Compromiso.**

A partir de la obtención de la Licencia de Funcionamiento, el Consejo de Administración de la Cooperativa consideró prioritario determinar los lineamientos más importantes para la implementación de una eficiente Gestión de Responsabilidad Social Empresarial; existiendo el compromiso del máximo órgano administrativo y por ende el compromiso institucional para su implementación.

#### **1.5. Identificación.**

En la gestión 2022, se identificaron las normas que regulan la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, 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 era necesaria una planificación institucional, para la ejecución del mismo.

#### **1.6. Planificación.**

Para la gestión 2022 se llevó adelante una planificación, con procesos adecuados que permitan su correcta ejecución en todo lo referido a la Responsabilidad Social Empresarial; por otro lado,

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 importante para la entidad la implementación correcta de los procesos que deben ejecutarse para hacer efectiva la Responsabilidad Social Empresarial, para ello la entidad 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 la Cooperativa 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 de Bolivia.

## **2. GRUPOS DE INTERÉS**

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

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

### 3. GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS

La construcción de la Responsabilidad Social Empresarial se basa en la consulta y la comunicación 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.

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

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

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L.

Grupos de Interés Prioritarios



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

Considerando los principios y valores institucionales que son pilares fundamentales para el accionar de la Cooperativa, fundada en los principios sociales de cooperativismo, que fortalece progresivamente con los principios de responsabilidad social establecidos por la norma ASFI,

tomando las previsiones necesarias se consideraron estos extremos bajo los siguientes objetivos estratégicos:

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



Los factores estratégicos en los cuales se basa la Cooperativa son:

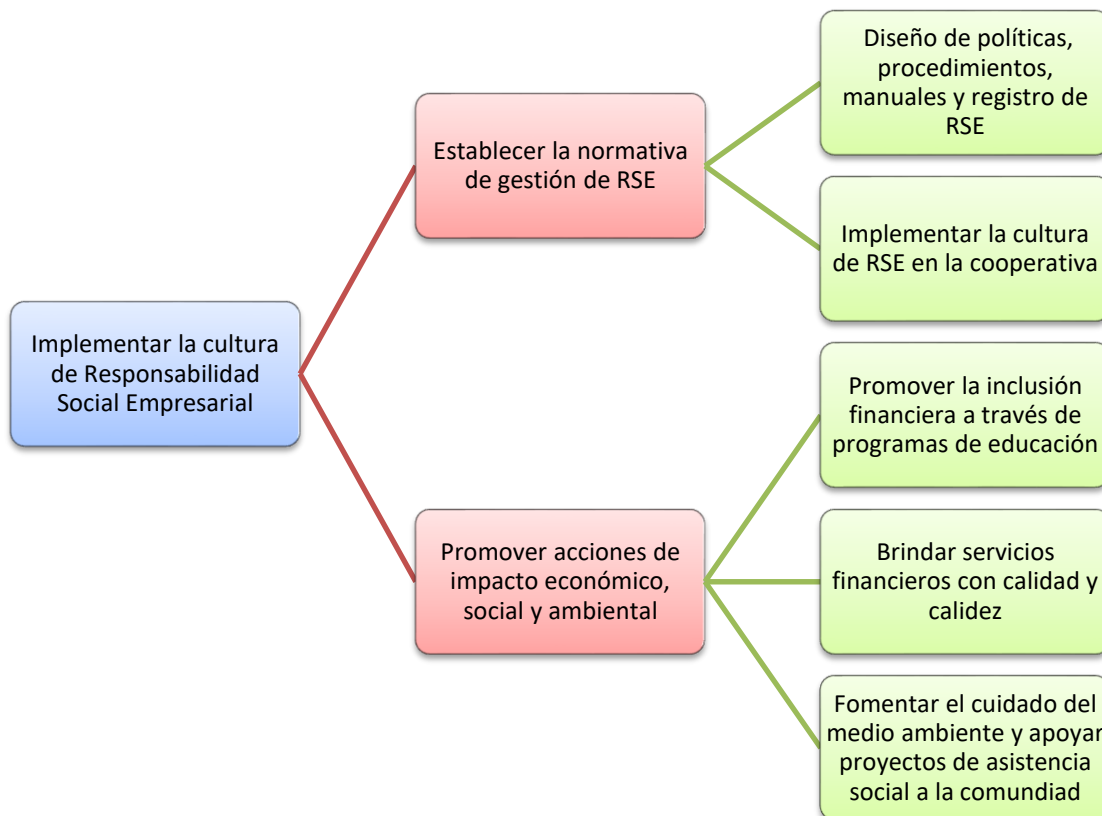
- Enfoque en el cliente. Se debe dirigir todas las acciones de la cooperativa para brindar satisfacción al socio, cliente y usuario en su calidad de consumidor financiero, a través de mejores canales de atención, así como el ofrecimiento de productos y servicios financieros de calidad.
- Calidad en la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



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

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

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



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

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

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

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

### **5.1. Derechos humanos**

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

### **5.2. Medioambiente**

La Cooperativa considera primordial en un Mundo Moderno la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Es por ello que desarrolla acciones como la socialización, capacitación y concientización a su personal y la comunidad en aspectos medio ambientales. En la gestión 2022, se establecieron políticas internas de ahorro de energía, reducción del consumo de agua potable, el reciclaje, la reutilización de recursos y la disminución del uso de papel.

### **5.3. Respeto a las partes interesadas**

La Cooperativa practica el respeto a cada una de las partes interesadas, considerando sus inquietudes y reconociendo sus necesidades, intereses y derechos legalmente constituidos en

equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la entidad. La Cooperativa orienta su actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas y sociales, aportando a la construcción del desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y las actividades que realiza.

#### **5.4. Documentos normativos relacionados con Responsabilidad Social Empresarial**

La Cooperativa ha desarrollado normativa relacionada a Responsabilidad Social Empresarial, a continuación se mencionan las más relevantes:

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Código de Conducta
- Política de Gestión Ambiental
- Política de Talento Humano y Reglamento Interno
- Reglamento de Atención a socios y usuarios
- Reglamento de Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad
- Reglamento del Comité de Educación Cooperativo.

##### **5.4.1. Política de Responsabilidad Social Empresarial.**

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

##### **5.4.2. Código de Gobierno Corporativo.**

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

##### **5.4.3. Código de Ética.**

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

#### **5.4.4. Código de conducta.**

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

#### **5.4.5. Política de Gestión Ambiental.**

En desarrollo sostenible es un elemento importante para la Cooperativa que, como entidad, ejerce cierta influencia sobre el medio ambiente, ya sea a través del consumo de recursos naturales – gestión de sus inmuebles, uso de papel, viajes, como a través de las consecuencias que tienen para el medio ambiente los productos y servicios que ofrece, especialmente los relacionados con las actividades de financiación la gestión de activos y la gestión de su cadena de proveedores (impactos indirectos). La norma interna establece los lineamientos más importantes del rol que debe cumplir la entidad en el cuidado y preservación del medio ambiente.

#### **5.4.6. Política del Talento Humano y Reglamento Interno.**

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

#### **5.4.7. Reglamento de atención a socios y usuarios.**

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

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

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

#### **5.4.9. Reglamento del Comité de Educación Cooperativo.**

Esta norma regula el actuar de este comité permitiendo destinar recursos del fondo de educación 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. 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. desde la obtención de su Licencia de Funcionamiento, 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; sin embargo, cabe destacar que desde su constitución, la Cooperativa cuenta con un Comité de Asistencia Social y Apoyo a la Colectividad que ha cumplido un rol importante en cuanto al relacionamiento de la entidad con sus socios, clientes y la comunidad en su conjunto. En este sentido la gestión 2022 dio cumplimiento a los siguientes objetivos:

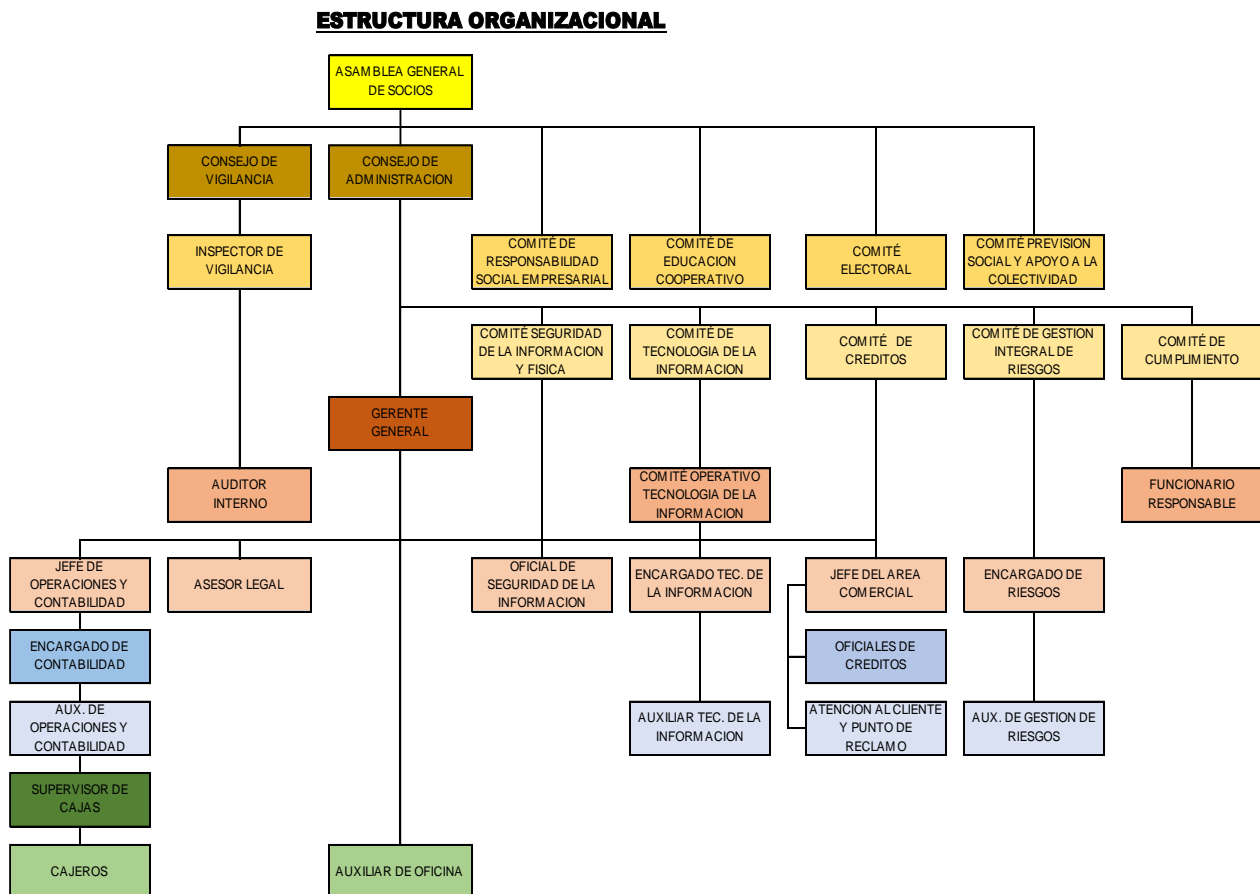
- a)** Mejoramiento de los productos, servicios y procesos, lo que permitió generar una mayor satisfacción del cliente y un mayor nivel de fidelización.
- b)** Incremento de las ventas de productos y/o servicios financieros.
- c)** La mejora del clima laboral, mayor motivación y fidelidad de los colaboradores lo cual aumenta su compromiso, creatividad e innovación.
- d)** Ahorro en costos e incremento de la rentabilidad, debido a la mayor eficiencia en el uso de los recursos
- e)** Mejor imagen pública, reconocimiento y posicionamiento de la empresa en la sociedad.
- f)** Mejor interrelación con otros actores del gremio, sector público, privado y organizaciones multilaterales
- g)** El Consejo de Administración de la Cooperativa anualmente realiza la implementación y actualización de las normas institucionales. Respecto a la gestión 2022 las normativas aprobadas relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial fueron: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, Políticas de Talento Humano, Reglamento de atención a socios y usuarios y el Reglamento del Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad, Política de Responsabilidad Social Empresarial, Código de conducta, Política de Gestión ambiental; las mismas que fueron ya desarrolladas en puntos anteriores.

De la misma forma, se debe mencionar que las normas previamente descritas, fueron difundidas y se llevó adelante distintas actividades de capacitación con el Consejo 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 2022 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una participación de 712 socios y usuarios de la Cooperativa.

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

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



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

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

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

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

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

### **7.1. Comité de Responsabilidad Social Empresarial.**

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

### **7.2. Comité de Educación Cooperativo**

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

### **7.3. Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad**

Es el órgano de la Cooperativa encargado de diseñar y desarrollar programas de bienestar social en beneficio de los socios, de sus familiares y de la colectividad en su conjunto según los principios cooperativistas. El Consejo de Administración es el encargado de aprobar los programas y presupuestos concernientes. El Comité está conformado por tres socios activos designados por el Consejo de Administración; cuenta con un Plan Anual de Trabajo y un presupuesto, ambos aprobados por el Consejo de Administración y debidamente refrendada esta aprobación por la Asamblea General de Socios.

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

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

### **8.1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general.**

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

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

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

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



## **8.2. Transparencia**

La Cooperativa brinda información transparente de sus actividades y resultados alcanzados de libre acceso a los grupos de interés y a la colectividad en general a través de su página web y diversas publicaciones a través de redes sociales, en especial su página oficial de Facebook; así como la publicación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial y Memoria Anual. Aplicamos un nivel de verificación “Alto y Riguroso” a los informes potenciando nuestra credibilidad y fortaleciendo los componentes de gestión; esto asegura la fiabilidad de la información divulgada.

## **8.3. Comportamiento ético**

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

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

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

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

## **8.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas**

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

- a) Con los Socios. A través de la participación en Asambleas Ordinarias y Extraordinarias donde se presentan distintos informes de gestión, así como la invitación a reuniones del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, Comité de Responsabilidad Social Empresarial, Comité de Educación, Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad y si fuese necesario en Comités especiales.

- 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.
- 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 punto de atención de reclamos y Atención al Cliente, la Política de Capacitación y el Plan de Capacitación que refleja programas de educación financiera. También se cuenta con el acceso a canales de comunicación vía web para atender consultas y reclamos, en especial el referido a la página web de la cooperativa y su página de facebook.
- d) Con la Comunidad. A través de la prestación de servicios financieros sin discriminación, priorizando la atención de las personas adultas mayores brindándoles acceso a los servicios financieros y cobro de beneficios sociales.

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

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

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

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

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

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

La Cooperativa en toda la organización, cumple con todas las leyes y normativa vigente del Estado Plurinacional de Bolivia, aplicables a su objeto y actividad. A partir de la vigencia de la

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

#### **8.6. Respeto a los derechos humanos**

La Cooperativa respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconoce tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda. La Cooperativa se constituye en un actor más en cuanto a la vigencia y respeto de los Derechos Humanos, considerando su rol en la prestación de servicios financieros, el mismo que está basado en el rechazo a toda forma de discriminación y el trato a los grupos vulnerables.

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

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

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

#### **9.1. Gobierno Corporativo**

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

La normativa relacionada a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial así como: Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo, Políticas de Talento Humano, Reglamento de atención a socios y usuarios y Reglamento del Comité de Previsión

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

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

## **9.2. Brecha Salarial**

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

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

La 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 1.77 veces mayor; es decir, el ciento setenta y siete por ciento (177%).

- 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 3.10%, mientras que para el resto del personal menos la persona mejor pagada es de un promedio de 5.2%. 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

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

El salario mínimo en la Cooperativa es superior al salario mínimo nacional determinado anualmente por el Gobierno Nacional.

La Cooperativa procura que los salarios tengan un valor adquisitivo acorde al nivel de vida

### 9.3. 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.

### 9.4 Trabajo digno y no discriminación

La Cooperativa, al cierre de la gestión 2022 cuenta con 16 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 31 a 40 años de edad.

Edad	Nº Empleados	%	Departamento
20-30	7	44	La Paz
31-40	5	31	La Paz
>40	4	25	La Paz
<b>Total</b>	16	100.00	La Paz

a.2. Existe distribución equitativa por género de los funcionarios, no existe ningún tipo de discriminación en la Cooperativa.

Género	Nº Empleados	%	Departamento
<b>Masculino</b>	5	31.00	La Paz
<b>Femenino</b>	11	69.00	La Paz
<b>Total</b>	16	100.00	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	3	38.00	La Paz
31-40	2	25.00	La Paz
>40	3	38.00	La Paz
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>	<b>La Paz</b>

Por género

Género	Contrataciones	%	Departamento
<b>Masculino</b>	2	25.00	La Paz
<b>Femenino</b>	6	75.00	La Paz
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100.00</b>	<b>La Paz</b>

**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	0	0.00	La Paz
31-40	3	50.00	La Paz
>40	3	50.00	La Paz
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100.00</b>	<b>La Paz</b>

Por género

Género	Rotación	%	Departamento
<b>Masculino</b>	3	50.00	La Paz
<b>Femenino</b>	3	50.00	La Paz
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>	<b>La Paz</b>

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

Durante la gestión 2022 se ha contratado a 1 persona con algún tipo de discapacidad, lo que representa un 16.66% del total de contrataciones

## 9.5 Capacitación

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

A través de la Política de Capacitación, Plan de Capacitaciones y de acuerdo a cronograma debidamente aprobado por el Consejo de Administración, se llevó adelante durante la gestión 2022 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	34
Operativo	76

En la gestión 2022 se realizaron un total de 10 comunicaciones internas, 15 talleres de capacitación interna 2022, 7 talleres de capacitación exclusivo a socios:

- ✓ A nivel normativo: Manual de depósitos a Plazo Fijo, Políticas de Créditos, Educación Financiera, Ley N° 45 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.
- ✓ 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

Entendemos que todos estos cursos no solo permiten la capacitación constante del talento humano de la cooperativa sino también se beneficia a nuestros socios, clientes y usuarios como consumidores financieros ya que, por medio de la capacitación, se permite un trabajo más eficiente en beneficio del cliente externo.

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

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

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

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

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

**9.6 Diversidad e igualdad de oportunidades**

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

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

Grupo Etario	Alta Gerencia			Operativos			Total
	Masculino	Femenino	Subtotal	Masculino	Femenino	Subtotal	
20-30	0	0	0	2	4	6	6
31-40	0	0	0	2	4	6	6
>40	0	1	1	1	2	3	4
<b>Total</b>	0	1	1	5	6	11	16
	0%	100%	100%	54%	46%	100%	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	0%
Operativo	100%



## **9.7 Derechos humanos y compromiso social.**

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

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

La Cooperativa dio cumplimiento a las siguientes actividades:

- 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 donar frazadas e insumos de alimentos, implementos de aseo y limpieza, que son vitales para la atención adecuada de los acogidos de IRI.
- 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 un granito de arena para que estos niños y niñas puedan tener una mejor calidad de vida, se hizo la investigación y se decidió donar con; pelotas para niños y niñas, juguetes para niños, juguetes para niñas, frazadas y vivieres básicos; 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 víveres básicos.
- Hogar Erik Boulter I: Es una fundación Hogar para Personas Adultas Mayores y capacidades diferentes en el mes de diciembre se realizó la donación de frazadas y víveres básicos. Previamente se conversó con la administradora Mariela Aruquipa Huanca con la cual se coordinó día y hora para la entrega de los insumos donados

### **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.

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., cuenta con una oficina central ubicada en la avenida Manco Kapac de la zona El Rosario de la ciudad de La Paz; es por ello que, por la localización de la oficina, durante la gestión 2022, no se realizaron dichos programas de desarrollo, por el alcance geográfico de la cooperativa.

## **9.8 Enfoque Social**

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

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 Genero
- Políticas y Norma de Crédito
- Política de Prevención, atención y Resolución de casos sexual laboral

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

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

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

**c) *Cartera de créditos***

Respecto a la cartera de crédito de la gestión 2022 de la Cooperativa se deben destacar inicialmente los productos financieros vigentes:

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

**d) Captaciones**

Respecto a las captaciones de la gestión 2022 de la Cooperativa se deben destacar inicialmente los productos financieros vigentes:

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

**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 2022 fueron atendidas 7.863 personas de la tercera edad, estableciéndose un trato preferente en la Cooperativa.
- Cobro de servicios; referido a la cobranza de servicios de EPSAS, ENTEL, SOAT, UMSA, Sirio Telecomunicaciones y otras entidades que utilizan los servicios de Sintesis y Pagosnet como operadoras de recaudo.

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

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

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

En el caso de captaciones; se cuenta con la política de captaciones en cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo que describe los lineamientos principales a considerar para generar un nuevo producto.

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

La Cooperativa durante la gestión 2022 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una participación de seiscientos 712 socios y usuarios de la Cooperativa. La metodología se basó en la organización de talleres y capacitaciones personalizadas. Los temas más relevantes que se trataron fueron los siguientes:

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

**9.9 Satisfacción del Cliente**

La Cooperativa cuenta con un área de atención al cliente y punto de reclamo en instalaciones de la oficina y también de forma virtual en la página web de la institución. Durante la gestión 2022 se presentaron dos reclamos del cliente, las cuales fueron resultas en primera instancia. En cuanto a la normativa, se cuenta con el Reglamento para Atención a Socios y Usuarios y Punto de Reclamo.

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

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

La Cooperativa cuenta con el reglamento para la atención de socios y usuarios, 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.

*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 2022, de acuerdo a nuestro Sistema de Registro de Reclamos y la información reportada a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, nuestros clientes presentaron dos reclamos que fueron resueltos en primera instancia.

## **9.10 Conciencia Ambiental**

En la gestión 2022, 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 eléctricos así como el ahorro en tiempos de descanso.
- Ahorro de agua potable. Se concientizó al personal de la Cooperativa en cuanto al ahorro de agua, recomendando disminuciones en su uso y el control permanente además del aviso en caso de tener grifos en mal estado; para esto se implementaron letreros en las instalaciones, siguiendo así una política implementada años atrás.
- 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. La acción es reducir el consumo de papel a través de la reutilización y hacer uso correcto de la tecnología mediante la aplicación de documentos digitales.

- Se trabajó en una Política del Cuidado del Medio Ambiente, Sostenible y viable permitiendo así a la Cooperativa ingresar en las siguientes gestiones como un agente activo de la preservación y cuidado del medio ambiente.

Las actividades descritas no generaron gastos, y en realidad colaboraron para disminuir los gastos en servicios de agua y energía eléctrica y disminución de gastos en la utilización de papel.

En la Gestión 2022 se desarrolló la primera versión del Plan de Gestión Ambiental y Energética con el objetivo de contribuir a la transición a una economía baja en carbono, a la vez que impulsamos el desarrollo y crecimiento económico sostenible, los pilares fundamentales son los siguientes: Gestión de la huella de carbono, que se basa en lograr que las operaciones de la cooperativa sean ecoeficientes; financiamiento responsable y sostenible, que busca contribuir a la transición hacia una economía baja en carbono; compromiso, desde el más alto nivel de la organización.

#### **9.11 Cumplimiento Normativo**

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

En la gestión 2022, la Cooperativa en el marco de lo dispuesto en los Reglamentos para el Envío de Información y de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información, contenidos en los Capítulos III y IV, respectivamente, del Título II, Libro 5º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, nuestra entidad ha sido sujeto de multas de parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero por el incumplimiento en el envío de información periódica bajo el siguiente detalle

1. Para el mes de enero: D007 IF – Diario operaciones Interbancarias, D008 IF – Tipo de Cambio, D012 IF – Créditos refinanciados y/o reprogramados, MB01 – MB20 – Mensual Balance y A008 – Plan anual de trabajo de auditoría interna para la siguiente gestión y copia legalizada del acta de su aprobación. Estos incumplimientos alcanzaron a tres mil trescientos 00/100 (Bs 3300) por concepto de multas.
2. Para el mes de marzo: D001-D005 IF – Diario Encaje y RO – Trimestral Central de Información de Riesgo Operativo. Estos incumplimientos alcanzaron a dos mil 00/100 (Bs 2000) por concepto de multas.

3. Para el mes de mayo: D006 IF - Diario tasas de Interés Activas, D007 IF - Diario operaciones Interbancarias, D008 IF - Diario Tipo de Cambio. Estos incumplimientos alcanzaron a dos mil 00/100 (Bs 2000) por concepto de multas.
4. Para el mes de agosto: D006 IF - Diario tasas de Interés Activas, D007 IF - Diario operaciones Interbancarias, D008 IF - Diario Tipo de Cambio. Estos incumplimientos alcanzaron a ciento noventa y cinco UFV por concepto de multas.

Cabe destacar que estas multas se deben a retrasos en el envío, de la misma forma se debe informar que nuestra entidad fue sancionada con Amonestación por el incumplimiento determinado en el Cargo Único de la Nota de Cargo ASFI/DSR III/R-206510/2022 de 3 de octubre de 2022, al haber inobservado lo dispuesto en el Parágrafo III del Artículo 61 del "Instructivo de Cumplimiento para las Entidades de Intermediación Financiera con Enfoque Basado en Gestión de Riesgos sobre Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Delitos Precedentes", aprobado por la Unidad de Investigaciones Financieras mediante Resolución Administrativa N° UIF/063/2019 de 22 de agosto de 2019.

Estos aspectos presentados no deben llamar a la reflexión en el sentido primero de requerir de mayor compromiso de nuestros funcionarios para el cumplimiento de los plazos y, por otro lado, la necesidad de contar con personal cada vez más capacitado en el cumplimiento de obligaciones y conocimiento pleno de la normativa del ente regulador, estos extremos nos permitieron en su momento sugerir al Consejo de Administración que, a través de Gerencia General se continúe con el Plan Anual de Capacitaciones y se proceda a contratar personal calificado que genere una cultura mayor de eficiencia en el trabajo.

## **10. CONCLUSIONES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre RL obtuvo su Licencia de Funcionamiento de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero el 29 de noviembre de 2021 y en cumplimiento estricto a la Recopilación de Normas del Sistema Financiero sobre Responsabilidad Social Empresarial, procedió con los siguientes pasos para su ejecución y correcto cumplimiento, comprometidos con SER socialmente responsables, ACTUAR, ejecutar programas y proyectos socialmente responsables alineados al negocio, COMUNICAR sobre nuestros logros y metas cumplidas o sobre proyectos y acciones de Responsabilidad Social Empresarial que estamos ejecutando, para ello la Cooperativa detalló en el presente informe cada uno de los puntos que son parte de esta temática; dando cumplimiento estricto a las



obligaciones legales vigentes de nuestro país y 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.

\*\*\*\*\*