



***INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
2021***

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.

Contenido

1. PERFIL INSTITUCIONAL	5
1.1. Misión.....	6
1.2. Visión	6
1.3. Valores	6
1.4. Compromiso	7
1.5. Identificación	7
1.6. Planificación	7
1.7. Implementación	7
2. GRUPOS DE INTERÉS	8
3. GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS	8
4. DESCRIPCIÓN DE LA INCORPORACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	9
5. DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	11
5.1. Derechos humanos	12
5.2. Medioambiente	12
5.3. Respeto a las partes interesadas.....	12
5.4. Documentos normativos relacionados con Responsabilidad Social Empresarial.....	12
6. RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	13
7. IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA COOPERATIVA	14
7.1. Comité de Educación Cooperativo	15
7.2. Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad.....	15

8. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	15
8.1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general.	15
8.2. Transparencia.....	16
8.3. Comportamiento ético	16
8.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas	16
8.5. Respeto de las leyes y normas del Estado Plurinacional de Bolivia.....	17
8.6. Respeto a los derechos humanos.....	17
9. CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL E INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	17
9.1. Gobierno Corporativo	18
9.2. Brecha Salarial	18
9.3. Presencia en la Comunidad.....	19
9.4 Trabajo digno y no discriminación	19
9.5 Capacitación.....	21
9.6 Diversidad e igualdad de oportunidades.....	22
9.7 Derechos humanos y compromiso social.....	23
9.8 Enfoque Social	24
9.9 Satisfacción del Cliente	27
9.10Conciencia Ambiental.....	28
9.11Cumplimiento Normativo.....	28
10. CONCLUSIONES	28

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2021

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 ingresó al ámbito de la regulación y cumplió con los requisitos operativos y documentales solicitados por el ente regulador, es por ello que, 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, 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 2021.

Es importante considerar que respecto a la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial en la Gestión 2021, a partir de la obtención de la Licencia de Funcionamiento y el reconocimiento como entidad debidamente regulada, se trabajó en su implementación a partir del 29 de noviembre de 2021, no pudiendo desarrollarse plenamente por lo reducido del tiempo de implementación; es por ello que, el presente informe presenta como objetivo el describir los principales resultados alcanzados por la Cooperativa en cuanto a la gestión económica, social y medioambiental y, principalmente, este informe deberá servir como diagnóstico de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de elaborar lineamientos, objetivos generales y planes de acción e incluirlos en el Plan Estratégico de la Cooperativa para el siguiente trienio.

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

Respecto a este punto, 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 verdadera Gestión de Responsabilidad Social Empresarial; existiendo el compromiso del máximo órgano administrativo y por ende el compromiso institucional para su implementación a partir de la gestión para esto determinó inicialmente un trabajo de identificación.

1.5. Identificación.

En el último mes de la gestión 2021 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.

1.6. Planificación.

La planificación se empezó a trabajar a partir del mes de diciembre de 2021, extremo que permite una verdadera implementación en la gestión 2022; consideramos que la planificación permitirá una implementación efectiva.

1.7. Implementación.

Considerando que la Cooperativa es considerada legalmente, según la Ley N° 392 de Servicios Financieros como entidad debidamente regulada con Licencia de Funcionamiento a partir del 29 de noviembre de 2021 no se podía lograr una efectiva

implementación de una Política de Responsabilidad Social Empresarial; por lo expuesto se determinó generar el marco normativo, lograr el compromiso de los órganos de decisión, identificar los elementos sustanciales para generar un plan acorde a la realidad de la entidad y su importancia a través de la implementación efectiva de distintas actividades en beneficio de la sociedad en su conjunto.

La Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Cooperativa será debidamente implementada cumpliendo con todas las normas legales internas además de los elementos consustanciales a su aplicación como son el compromiso, la identificación, la planificación, implementación, control y revisión. Considerando todos estos elementos, es necesario presentar los elementos sustanciales que se pudieron trabajar y se pudieron identificar en el actuar institucional de la cooperativa hasta el 28 de noviembre de 2021 cuando se encontraba aún sin Licencia de Funcionamiento.

Por todo lo expuesto presentamos cada uno de los avances que permitirán una importante identificación de los elementos más importantes a ser considerados, logrando así por primera vez una planificación acorde con el Plan Estratégico 2020 – 2022 de la Cooperativa.

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.

3. GRUPOS DE INTERÉS PRIORITARIOS

La construcción de la RSE se basa en la consulta y la comunicación permanente con sus 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 pudiesen 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.

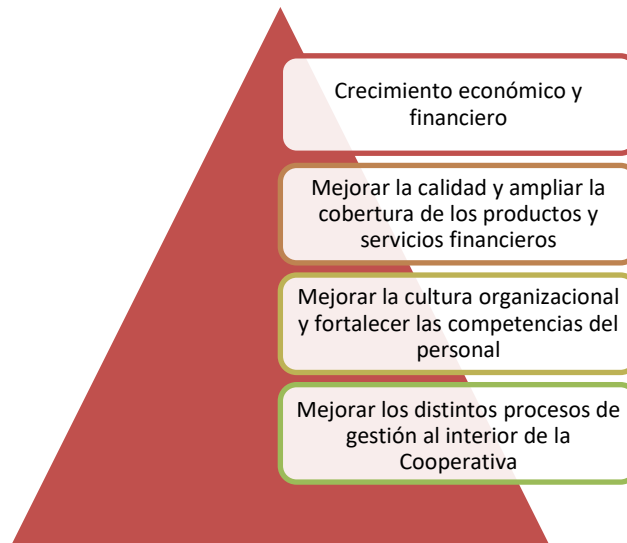
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L.

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, en la gestión 2021 se incorporaron objetivos básicos de Responsabilidad Social Empresarial, considerando que la Cooperativa no era considerada como una entidad debidamente regulada al no contar con su Licencia de Funcionamiento; sin embargo, tomando las previsiones necesarias se consideraron estos extremos bajo los siguientes objetivos estratégicos:

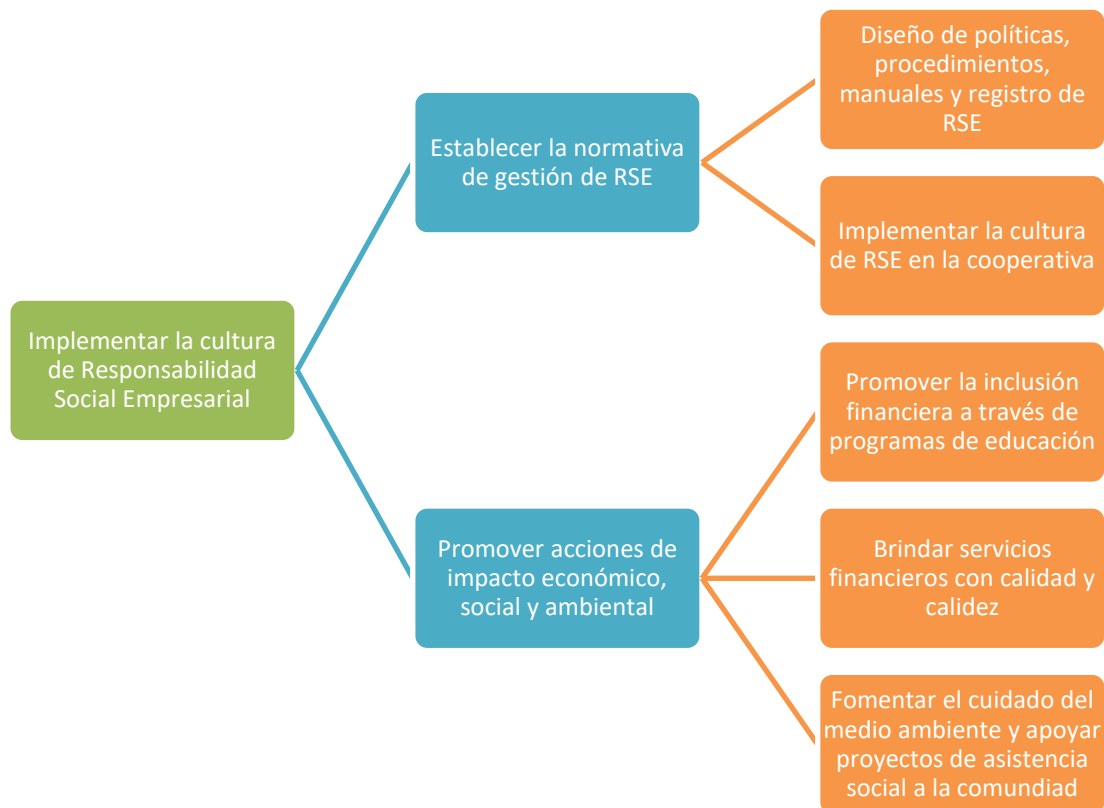


Los factores estratégicos en los cuales se basa la Cooperativa son:

- a. Enfoque en el cliente. Se debe dirigir todas las acciones de la cooperativa para brindar satisfacción al socio, cliente y usuario a través de mejores canales de atención, así como el ofrecimiento de productos y servicios financieros de calidad.
- b. Calidad en la Prestación de Servicios. Generación de un valor adicional, confianza y seguridad para todo socio y usuario de la cooperativa.
- c. Liderazgo en la toma de decisiones. Logrando una dirección y conducción coordinada de la entidad hacia resultados concretos de su agenda estratégica.
- d. 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.
- e. Eficiencia de los Procesos Operativos. Mejorando en tiempo y calidad los procesos para el cumplimiento de la Misión y Visión de la cooperativa.
- f. Eficacia en la Gestión de Información. Manteniendo información adecuada, oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Es menester mencionar que recién a partir del 29 de noviembre de 2021, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. cuenta con la Licencia de Funcionamiento de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y opera como Cooperativa Abierta en su calidad de entidad financiera debidamente regulada; es por ello que, la Gestión de

Responsabilidad Social Empresarial en la Cooperativa durante la gestión 2021 no fue plenamente desarrollada por lo corto del tiempo a ser implementadas las directrices definidas institucionalmente; sin embargo, las mismas ya se encuentran debidamente implementadas para la Gestión 2022, como parte de la incorporación en la reformulación del Plan Estratégico 2020 – 2022 vigente en la entidad; considerando como elementos sustanciales los siguientes objetivos y acciones que reflejan el compromiso de la Cooperativa con la Responsabilidad Social Empresarial trabajando así en beneficio de sus socios, clientes y de la colectividad en su conjunto. A continuación, se presenta un diagrama de las principales actividades y acciones cumplidas con la Cooperativa.



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 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 2021, se establecieron políticas internas de ahorro de energía, reciclaje, reutilización de recursos y disminución del uso de papel.

5.3. Respeto a las partes interesadas

La Cooperativa practica el respeto a los intereses de las partes interesadas, considera sus inquietudes y reconoce sus intereses y derechos legales en equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con la entidad.

La Cooperativa está orientada a 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, de las cuales a continuación se mencionan las más relevantes:



- a) 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.
- b) Código de Ética: establece las normas y valores éticos que rigen la conducta del personal de la Cooperativa y establece el compromiso de los mismos.
- c) Políticas de Talento Humano: 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.
- d) Reglamento de atención a socios y usuarios: establece directrices generales para respetar los derechos del consumidor financiero y a tener un trato respetuoso, asimismo primar la atención en el caso de reclamos.
- e) Reglamento del Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad: se establecen las normas relacionadas a la planificación, organización y ejecución de programas de bienestar social en beneficio de los socios, sus familiares y la colectividad en su conjunto.

6. RESULTADO 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 como entidad debidamente regulada, ha considerado como pilar importante de su rol en la sociedad y sus principios rectores el constituirse en un instrumento más de la Responsabilidad Social; en este sentido, si bien se encuentra en una primera etapa de implementación de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), ha logrado objetivos importantes en la gestión 2021, entre los que podemos destacar los siguientes:

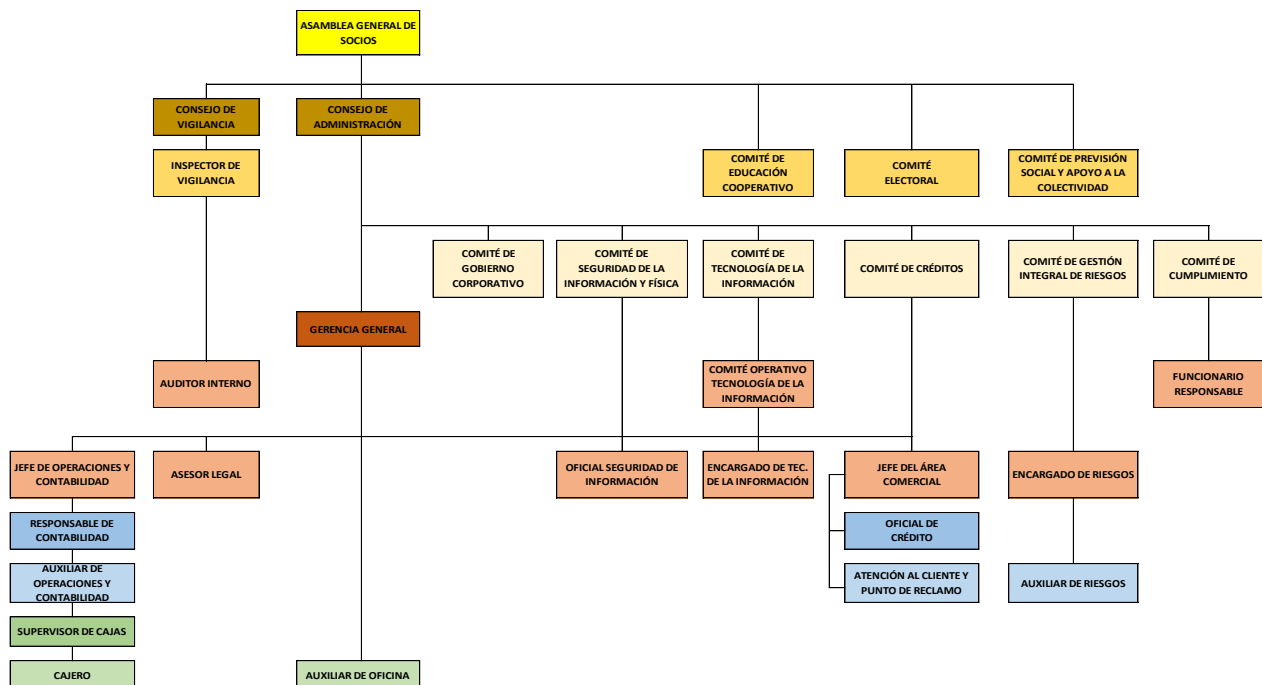
- a) El Consejo de Administración de la Cooperativa anualmente realiza la implementación y actualización de las normas institucionales. Respecto a la gestión 2021 las normativas aprobadas relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial fueron: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, Políticas de Talento Humano, Reglamento de

atención a socios y usuarios y el Reglamento del Comité de Previsión Social y Apoyo a la Colectividad.

- b) 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, consumidores financieros y público en general.
- c) La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. durante la gestión 2021 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una participación de 744 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 Educación 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.



7.1. 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 en acuerdo 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.

7.2. 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 programa 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 el cual se publica información institucional desde nuestros principios, misión, visión y valores institucionales, programas de educación financiera 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.

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.

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.

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 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 organización 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 la página de facebook de la cooperativa.

- 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.

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. según Resolución ASFI/014/2021 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, obtuvo su Licencia de Funcionamiento a partir del 29 de noviembre de 2021, es por ello que el presente informe, es el primer informe de Responsabilidad Social Empresarial y, por ende, la primera experiencia en la emisión de este tipo de informes que determinan cual es el rol que debe cumplir la entidad.

Considerando lo anterior, es que a partir del mes de diciembre de la gestión 2021 se comenzó la etapa de implementación de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, es por ello que no se ha realizado la Calificación de Desempeño Social correspondiente a la gestión 2021 a cargo de una calificadora de riesgos.

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 Consejo 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.

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.

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 2 veces mayor; es decir, el doscientos por ciento (200%).

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).

Considerando los efectos de la pandemia, en la gestión 2021 no se realizaron incrementos salariales al personal de la Cooperativa.

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

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

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.

9.4 Trabajo digno y no discriminación

La Cooperativa, al cierre de la gestión 2021 cuenta con 14 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	4	28.57	La Paz
31-40	7	50.00	La Paz
>40	3	21.43	La Paz
Total	14	100.00	La Paz

a.2. Existe distribución equitativa por género de los funcionarios 50%., no existe ningún tipo de discriminación en la Cooperativa.

Género	Nº Empleados	%	Departamento
Masculino	7	50.00	La Paz
Femenino	7	50.00	La Paz
Total	14	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	60.00	La Paz
31-40	1	20.00	La Paz
>40	1	20.00	La Paz
Total	5	100.00	La Paz

Por género

Género	Contrataciones	%	Departamento
Masculino	2	40.00	La Paz
Femenino	3	60.00	La Paz
Total	5	100.00	La Paz

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	100.00	La Paz
>40	0	0.00	La Paz
Total	3	100.00	La Paz

Por género

Género	Rotación	%	Departamento
Masculino	2	66.67	La Paz
Femenino	1	33.33	La Paz
Total	3	100.00	La Paz

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

La Cooperativa contaba hasta el mes de abril de 2021 con una persona con discapacidad, el mismo que renunció por razones familiares y durante el resto de la gestión no se realizaron contrataciones de personas con discapacidad.

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 2021 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	16
Operativo	60

En la gestión 2021 se realizaron un total de 49 capacitaciones internas, los temas tratados fueron los siguientes:

- ✓ A nivel normativo: Ley de Servicios Financieros, Ley General de Cooperativas, Manual de depósitos a plazo fijo, Manual de desembolsos y registro de operaciones crediticias, Manual de funciones del área comercial, Manual de registro de socios, Políticas de crédito
- ✓ 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: Cajeros, Canje, Fraccionamiento y manejo de formularios, Detección de circulante falso, Difusión de cultura de riesgo liquidez, Dispositivos de seguridad física e informática, Gestión de riesgos - Basilea y Regulación Prudencial, Gestión integral de riesgos, Oficiales de crédito, Riesgo de créditos, Riesgo operativo, Seguridad de la información, Servidor de archivos, Sistema de control

interno, Técnicas de recuperación de cartera y control eficiente de la mora y Tecnología de la información y comunicación digital

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 cuenta con un Plan de Capacitación Anual, en el cual se determinan capacitaciones internas y externas de todo el personal, elaborados en base a las necesidades de cada área y unidad; surgiendo como una respuesta a la evaluación semestral del trabajo cumplido por cada funcionario de la Cooperativa en directa relación con los requerimientos técnicos y profesionales 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 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	3	1	4	4
31-40	0	0	0	4	3	7	7
>40	0	1	1	0	2	2	3
Total	0	1	1	7	6	13	14
	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)*

Considerando los efectos de la pandemia y el restablecimiento de la economía, durante la gestión 2021 no se realizaron actividades relacionadas a contribuciones o aportes a fines sociales; sin embargo, 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.

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 oficinas, durante la gestión 2021, no se realizaron dichos programas de desarrollo.

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.

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 2021 de la Cooperativa se deben destacar inicialmente los productos financieros vigentes:

- Solu inversión; 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.

d) Captaciones

Respecto a las captaciones de la gestión 2021 de la Cooperativa se deben destacar inicialmente los productos financieros vigentes:

- Solu ahorro. Producto financiero destinado a fomentar la cultura de ahorro entre nuestros socios.
- Solu dignidad. 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.
- Solu fijo. 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 2021 fueron atendidas 6.943 personas de la tercera edad, estableciéndose un trato preferente en la Cooperativa.
- Servicio de pago de Bono contra el hambre, en apoyo a las políticas de estado determinadas como respuesta a la crisis producida por efectos de la pandemia, la Cooperativa atendió a 720 beneficiarios.

- Servicio de pago de Bono Juancito Pinto, en apoyo a las políticas de estado que van en beneficio de las madres, la Cooperativa atendió a 649 beneficiarias.
- 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 2021 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una participación de setecientos cuarenta y cuatro (744) 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.
- Productos, Servicios y Canales
- El ahorro
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- El crédito y cumplimiento de obligaciones
- Derechos y Obligaciones asociados a créditos.
- Punto de reclamo: mecanismos de reclamo.
- Finanzas Personales y del Negocio
- Medidas de seguridad de la información
- Garantías no convencionales

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 2021 no se presentaron reclamos del cliente, y por ende no existen quejas resueltas o adopción de medidas correctivas. 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 clientes 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 nuestros clientes y de esa forma mejorar la calidad de atención y satisfacción de nuestros clientes.

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

Durante la gestión 2021, de acuerdo a nuestro Sistema de Registro de Reclamos y la información reportada a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, nuestros clientes no presentaron ningún reclamo a la Cooperativa y tampoco a instancias de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

9.10 Conciencia Ambiental

En la gestión 2021, 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 y aviso permanente de los grifos en buen estado; se implementaron letreros en las instalaciones.
- 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 otro documento no importante. La acción es reducir el consumo de papel a través de la reutilización y con el uso de la tecnología mediante la aplicación de documentos digitales.

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.

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 2021, la Cooperativa recibió dos (2) sanciones pecuniarias por un valor de cuatro mil trescientos 00/100 bolivianos (Bs 4.300), correspondientes al retraso en el envío de reportes a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de los meses de noviembre y diciembre del mismo año. Dichas sanciones fueron pagadas. Respecto a las sanciones no monetarias se puede afirmar que la Cooperativa no mereció ni una sanción de estas características.

10. CONCLUSIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre RL obtuvo su Licencia de Funcionamiento como entidad debidamente regulada por la Autoridad de Supervisión del

Sistema Financiero a partir del 29 de noviembre de 2021, es por ello que el presente documento es el primer Informe de Responsabilidad Social Empresarial, que fue elaborado en colaboración del Consejo de Administración y la Alta Gerencia de la Cooperativa.

Los resultados determinados en cumplimiento de los lineamientos de Gestión de Responsabilidad Social han representado para la Cooperativa una evaluación a nivel institucional, donde se pudo observar que nuestra entidad cumplía con gran parte de los lineamientos determinados por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros aún antes de la obtención de la Licencia de Funcionamiento; sin embargo, existen varios otros aspectos y elementos que debemos implementar para fortalecer la gestión social a nivel institucional en beneficio de la comunidad.

La Gestión 2021 representó un año de grandes retos a nivel organizacional cuyo objetivo principal fue la obtención de la Licencia de Funcionamiento, es por ello que todos los esfuerzos del talento humano se concentraron en adecuar nuestras normas y procedimientos operativos para cumplir con las exigencias de la normativa. En ese sentido es muy gratificante el haber cumplido nuestro objetivo principal.

La Licencia de Funcionamiento nos brinda grandes oportunidades de crecimiento institucional y en la misma magnitud implica el cumplimiento de obligaciones que debemos asumirlas con responsabilidad; a partir de ser considerados una entidad debidamente regulada, ingresamos a una nueva etapa en la vida institucional de la Cooperativa y es importante analizar la perspectiva de nuestra planificación, adicionando objetivos estratégicos específicos relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial y la función social de los servicios financieros de una entidad financiera regulada como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L.
