



“LA SAGRADA FAMILIA” R.L.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA
2025

PRESENTACIÓN

El presente informe tiene por finalidad exponer, de forma accesible y transparente, el compromiso asumido y las acciones ejecutadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “La Sagrada Familia” R.L. en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), dirigidas a la totalidad de sus grupos de interés.

De igual manera, el documento permite dar cuenta del nivel de cumplimiento de los lineamientos internos definidos por LA COOPERATIVA, en estricta observancia de la normativa vigente y de las disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

LA COOPERATIVA reconoce que su labor se orienta al logro de un desarrollo armónico y sostenible, integrando de manera equilibrada las dimensiones económica, social y ambiental, siempre en beneficio de la comunidad. En coherencia con este enfoque, se asume el compromiso de reducir los impactos adversos derivados de sus operaciones y de promover procesos de mejora continua en aquellas áreas donde se identifiquen oportunidades de fortalecimiento.

La Paz, 15 de enero de 2026

CONTENIDO

Descripción de la Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica	1
Descripción del Cumplimiento Objetivos y Política de RSE	9
Resultados de Políticas Relacionadas con los DDHH	11
Resultados de Políticas Relacionadas con el Medioambiente	12
Resultados de Políticas Relacionadas con las Partes Interesadas	14
Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE	17
Forma de Implementación de la RSE dentro la Estructura	19
Descripción de la Evaluación del Cumplimiento	21

Descripción de la Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “La Sagrada Familia” R.L. se consolida como una de las entidades de incorporación más reciente al sistema financiero regulado, con una trayectoria institucional iniciada en diciembre de 2006, tras la obtención de su Personería Jurídica y su registro en los organismos competentes del Estado. Desde sus orígenes, LA COOPERATIVA surge como iniciativa de socios con amplia experiencia en el sistema financiero boliviano y una marcada vocación social, orientada especialmente al ámbito de las microfinanzas.

Un hito relevante en su desarrollo institucional fue la obtención de la Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) el 4 de noviembre de 2016, convirtiéndose en la primera cooperativa en la ciudad de La Paz en acceder a dicha autorización. Esta licencia habilitó a la entidad para realizar actividades de intermediación financiera bajo supervisión regulatoria, iniciando formalmente sus operaciones el 16 de enero de 2017, en estricto cumplimiento de la normativa vigente.



Nuestra identidad visual expresa la unión de la familia como base de la sociedad boliviana, reflejando el compromiso de brindar respaldo financiero que fortalece su actividad productiva, promueve la estabilidad del hogar y contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad.

COMPROMISO

2017

En el marco del proceso de fortalecimiento institucional y adecuación normativa, LA COOPERATIVA inició en la gestión 2017 la implementación progresiva de los lineamientos regulatorios emitidos por la ASFI, incorporando la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como componente transversal de su sistema de gestión. Esta incorporación fue formalizada mediante su inclusión en la planificación estratégica institucional correspondiente al periodo 2018–2020, en concordancia con los principios de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos.

2025

En continuidad con dicho proceso, durante la gestión 2025 se llevó adelante el Plan Estratégico 2024–2026, resultado de un proceso técnico-metodológico estructurado, desarrollado a través de talleres de planificación con participación del nivel ejecutivo, instancias operativas clave y el Consejo de Administración. Este ejercicio permitió redefinir objetivos estratégicos, indicadores y líneas de acción, asegurando su alineación con el marco regulatorio vigente y con los estándares aplicables en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

Integramos la ética, la sostenibilidad y la responsabilidad con la comunidad como pilares transversales de nuestra Visión y Misión institucional, orientando cada decisión hacia un desarrollo sólido, inclusivo y de largo plazo.

DEBILIDADES

Factores relevantes de fortalecimiento institucional



Clima laboral



Marketing y
visibilidad



Tecnología y
servicios



Gestión
crediticia



Ubicación y
formación

El Plan Estratégico 2024–2026 se orienta a la atención y superación de estas áreas identificadas

MEDIDAS CORRECTIVAS

El Plan Estratégico 2024–2026 define lineamientos, objetivos estratégicos y acciones específicas orientadas a asegurar resultados coherentes con la actualización de la Visión y la Misión institucionales, en el marco de un modelo de gestión alineado con los principios de gobierno corporativo, sostenibilidad y conducta ética. Dicho enfoque se encuentra en concordancia con las disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), fortaleciendo la cultura organizacional y contribuyendo a una adecuada gestión integral de riesgos y al cumplimiento normativo vigente.



VISIÓN

Ser LA COOPERATIVA líder en servicios financieros especializados en microfinanzas, que se destaque por priorizar la atención con calidad, calidez y oportunidad a nuestros socios y consumidores financieros, fomentando la bancarización, con un enfoque inclusivo y de responsabilidad social



MISIÓN

Brindamos servicios financieros especializados en microfinanzas de manera sostenible a nivel nacional, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestros socios y consumidores financieros, garantizando una atención con calidad y calidez, fundamentadas en la transparencia, innovación y responsabilidad social



VALORES INSTITUCIONALES

La gestión de LA COOPERATIVA se rige por principios cooperativos formalmente establecidos en el Código de Ética y en el Plan Estratégico 2024–2026, los cuales orientan el cumplimiento normativo, la conducta institucional y la toma de decisiones:



- **Transparencia**
- **Innovación**
- **Responsabilidad Social**
- **Confianza**
- **Cooperación**
- **Compromiso**

Donde la conducta ética y la sostenibilidad comprenden la adopción de prácticas de RSE orientadas al bienestar de la sociedad

Los siguientes valores, regulados por ASFI, serán incorporados e integrados en la próxima gestión estratégica de LA COOPERATIVA, en concordancia con las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo y el cumplimiento de la Responsabilidad y Función Social:

- **Mitigación de Impactos**, orientada a la identificación, evaluación y reducción de efectos adversos derivados de las operaciones.
- **Compromiso Ético**, como fundamento del comportamiento institucional y del cumplimiento normativo.
- **Arraigo en la Cultura Organizacional**, integrado como eje transversal de la gestión y del desempeño del personal.
- **Relaciones con la Competencia**, desarrolladas bajo principios de legalidad, equidad y buenas prácticas de mercado.
- **Respeto a las Personas y al Medioambiente**, como criterio esencial en la gestión de riesgos y sostenibilidad.
- **Diálogo e Involucramiento de Partes Interesadas**, incorporado en los procesos de comunicación, rendición de cuentas y toma de decisiones.
- **Los regulados para la Función Social**, en coherencia con el rol institucional y las disposiciones normativas vigentes.



OBJETIVOS

Alineación a objetivos de RSE

Objetivos Estratégicos de la Cooperativa	Objetivos de la Función Social
(1) Crecer sosteniblemente en utilidades, fortalecer el capital y la participación en el mercado	Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
(8) Gestionar la concreción de alianzas estratégicas, en concordancia con los objetivos de RSE a fin de consolidar la posición competitiva de la Cooperativa	
(7) Desarrollar e implementar soluciones innovadoras, aprovechando las oportunidades emergentes de nuevas tecnologías	Facilitar el acceso universal a los servicios financieros
(8) Gestionar la concreción de alianzas estratégicas, en concordancia con los objetivos de RSE a fin de consolidar la posición competitiva de la Cooperativa.	
(4) Fortalecer y optimizar la experiencia del cliente	Promocionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
(6) Optimizar los procesos internos a fin de garantizar la eficiencia en el giro del negocio.	
(6) Optimizar los procesos internos a fin de garantizar la eficiencia en el giro del negocio.	Asegurar la continuidad en la provisión de los servicios financieros.
(8) Gestionar la concreción de alianzas estratégicas, en concordancia con los objetivos de RSE a fin de consolidar la posición competitiva de la Cooperativa.	Optimizar tiempos y costos en la prestación de los servicios.
(6) Optimizar los procesos internos a fin de garantizar la eficiencia en el giro del negocio	
(7) Desarrollar e implementar soluciones innovadoras, aprovechando las oportunidades emergentes de nuevas tecnologías	Informar de manera adecuada y transparente a los consumidores financieros sobre el uso eficiente y seguro de los servicios ofrecidos.
(9) Fortalecer la gestión del talento humano y la cultura organizacional.	

Descripción del Cumplimiento de los Objetivos y de la Política de RSE

OBJETIVO ESTRATÉGICO

“Gestionar la concreción de alianzas estratégicas, en concordancia con los objetivos de RSE a fin de consolidar la posición competitiva de LA COOPERATIVA”

Cumplimiento y observaciones

La verificación del grado de cumplimiento de los objetivos regulados en materia de Responsabilidad Social Empresarial se encuentra documentada en el Informe GB de Calificación de RSE 2025, el cual refleja los resultados de la evaluación realizada conforme a los lineamientos establecidos por ASFI.

En este marco, el próximo Plan Estratégico incorporará de manera expresa los objetivos regulados en las Secciones 2 y 3 del Reglamento de RSE-ASFI, integrándolos como parte del sistema de gestión institucional, entre los cuales se consideran:

- Compromiso ético
- Arraigo en la cultura organizacional
- Relaciones con la competencia
- Diálogo
- Involucramiento de las partes interesadas
- Protección del medioambiente y el desarrollo sostenible
- Rendición de cuentas ante la sociedad
- Aplicación y divulgación de los derechos humanos
- Evaluación del cumplimiento
- Revisión y mejora
- Otros objetivos establecidos por la normativa vigente

Disponemos de documentos institucionales, como políticas de gestión y operativas, guías y normativas internas, varios de los cuales se relacionan con los Derechos Humanos. A continuación, se presentan los más directamente vinculados.

Resultados de las Políticas Relacionadas con los Derechos Humanos

- **Procedimiento para la otorgación de créditos a personas con discapacidad:** Se promueve la equidad mediante atención diferenciada y condiciones adecuadas para la evaluación y otorgamiento de créditos, garantizando igualdad de oportunidades y respeto a los derechos constitucionales.
- **Reglamento interno de trato preferente a las personas adultas mayores:** Se impulsa la inclusión financiera a través de una atención cercana, personalizada y basada en el trato digno.
- **Procedimiento para la recepción y solución de reclamos a través del punto de reclamo y módulo de gestión de reclamos (MGR):** Los mecanismos de reclamo se aplican en oficinas y plataformas institucionales, como parte de un proceso permanente de control, seguimiento y mejora continua para la protección de los derechos de los clientes financieros.
- **Política de Respeto a los DD.HH.:** La Subgerencia de O&M y RSE promueve la aplicación del Código de Ética y Conducta y la capacitación en normativa de Derechos Humanos.
- **Política de Cumplimiento Normativo:** Se implementa la gestión del riesgo de cumplimiento y procesos formativos alineados al giro institucional, contribuyendo a un desempeño acorde a la calificación en responsabilidad social empresarial.

Nuestra Política de RSE incorpora un enfoque ambiental y se complementa con políticas específicas relacionadas con la protección y gestión del medioambiente.

Resultados de las Políticas Relacionadas con el Medioambiente

- **Manual de Funciones Subgerente de O&M y RSE:** Reestructuramos la responsabilidad de ejecución y gestión de nuestros compromisos en materia de desarrollo sostenible, abarcando de manera integral los ámbitos social, económico y ambiental.
- **Manual de Organización y Funcionamiento del Comité de RSE:** Integramos la supervisión y gestión de la RSE dentro de nuestra estructura orgánica, delegando responsabilidades de manera estratégica para fortalecer los procesos de adaptación, control y mejora continua.
- **Política de Rendición de Cuentas:** Rendimos cuentas a nuestros grupos de interés principalmente mediante la memoria anual, la calificación en RSE y el Balance Social.
- **Política de Transparencia:** Promovemos la transparencia de nuestra gestión mediante reportes anuales y mensuales regulados, el Punto de Reclamo, la provisión de información directa y la publicación continua en nuestra página web.
- **Política Ambiental:** Disponemos de una política ambiental, y estamos en proceso de desarrollar programas específicos que la implementen de manera efectiva.
- **Política de Gestión de Residuos:** Actualmente, se encuentra en proceso de implementación.

Persiste el reto de avanzar en la ejecución de políticas complementarias, con énfasis en el ámbito ambiental.

Rendición de cuentas

Resultados positivos

- En cumplimiento del Indicador 2A, se realiza la separación y reutilización de papel, PET y cartón, con énfasis en la reducción del uso de papel en impresiones.
- Conforme al Indicador 1A, se monitorea el consumo de agua y energía, evidenciándose una tendencia de reducción según el Informe de Calificación de RSE 2025.
- La gestión 2025 se establece como año base para la primera medición de la Huella de Carbono, incorporando el diagnóstico de impactos ambientales conforme a lo dispuesto en el Reglamento de RSE.

Resultados por fortalecer

- No se registran inversiones ambientales (Indicador 3A).
- No se dispone de productos financieros con enfoque en sostenibilidad (Indicador 4A).

En cumplimiento de lo establecido en el Artículo 1, Sección II, del Reglamento de RSE, LA COOPERATIVA comunicará de manera anual a la sociedad los potenciales impactos adversos derivados de su gestión, en el marco de la planificación estratégica institucional.

Nuestras políticas mantienen distintos niveles de vinculación con las partes interesadas.

Resultados de las Políticas Relacionadas con las Partes Interesadas

VINCULADAS A LA COMUNIDAD

- Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés
- Política de RSE
- Manual de funciones Subgerente de O&M y RSE
- Política para la aplicación de fondos no distribuibles: fondo de educación y fondo de previsión social y apoyo a la colectividad.
- Manual de organización y funcionamiento del Comité de RSE

VINCULADAS A USUARIOS Y CLIENTES

- Norma interna de trato preferente a las personas adultas mayores
- Procedimiento para la otorgación de créditos a personas con discapacidad
- Procedimiento de administración de cuentas de usuarios en los sistemas de información
- Procedimiento para la recepción y solución de reclamos a través del punto de reclamo y modulo de gestión de reclamos (MGR)

VINCULADAS A SOCIOS Y AUTORIDADES

- Procedimiento para la aprobación del ingreso de nuevos socios a la CLSF
- Reglamento de admisión, retiro o exclusión de socios
- Manual de organización y funcionamiento del tribunal de honor
- Manual de organización y funcionamiento del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia
- Política de remuneraciones y gastos para los Consejos de Administración y Vigilancia,, Comités y Tribunales.
- Manual de organización y funcionamiento del Comité de Cumplimiento
- Manual de funciones del Subgerente de Cumplimiento ante la UIF

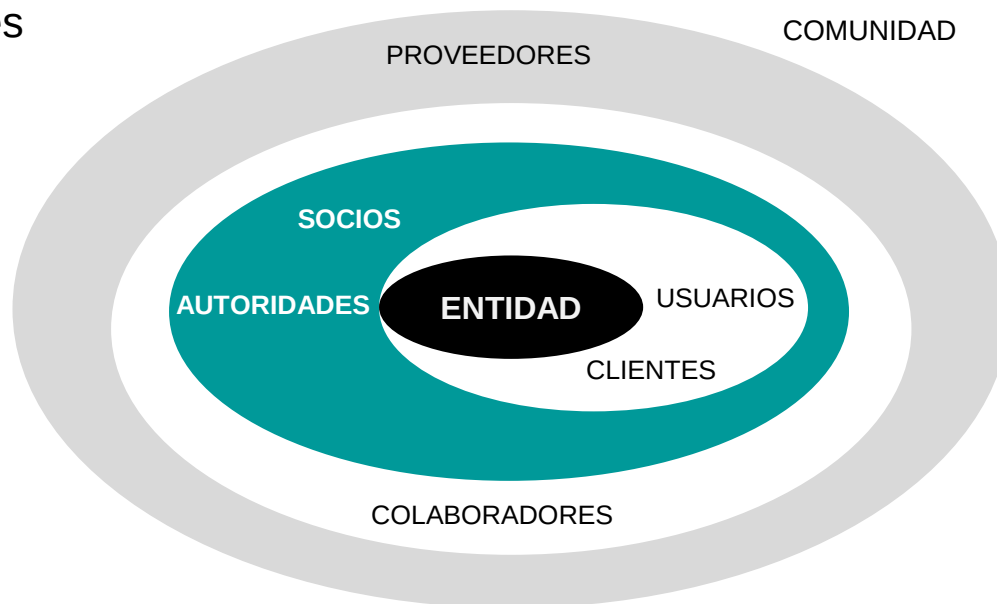
VINCULADAS A COLABORADORES

- Procedimiento para la aplicación y uso de las retenciones realizadas a colaboradores
- Manual de incorporación y desvinculación del personal
- Manual de funciones personal de limpieza
- Manual de funciones personal de vigilancia

RESULTADOS

De acuerdo con la escala de Microfinanza Rating y el Estándar ESP® aplicados en la Calificación GB de RSE, se evidencia un adecuado nivel de cumplimiento normativo y un desempeño positivo y en mejora en materia de RSE durante la gestión 2025. Asimismo, se dio inicio al proceso de diagnóstico de impactos socioambientales y se consolidó la alineación de los objetivos cooperativos con los principios que rigen la responsabilidad social empresarial.

Identificación y Priorización de Grupos de Interés



Identificación de Necesidades y Expectativas de Grupos de Interés

GRUPOS DE INTERÉS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
 CLIENTES / USUARIOS	• Servicio y atención con calidad y calidez • Respuesta a sus consultas y/o reclamos • Cumplimiento de Derechos	• Elaboración de productos acorde a sus necesidades • Información permanente • Mayor cantidad de canales de comunicación • Capacitación constante de los colaboradores
 SOCIOS / AUTORIDADES	• Cumplimiento del estatuto orgánico • Capacitación para el conocimiento • Cumplimiento Normativo	• Desarrollo de LA COOPERATIVA • Cumplimiento del Plan Estratégico • Buenas decisiones • Cumplimiento Normativo
 COLABORADORES	• Estructura Salarial transparente acorde a las actividades • Cumplimiento de los Derechos laborales y Fundamentales de DDHH • Estabilidad Laboral	• Capacitación permanente • Ambientes de calidad laboral • Promover la carrera laboral • Promover la estabilidad familiar
 PROVEEDORES	• Cumplimiento en la relación Contractual	• Comunicación clara y transparente • Contratos con más tiempo de duración • Capacitación en RSE y sustentabilidad
 COMUNIDAD	• Compromiso social • Apoyo a la comunidad • Implementación de prácticas de cuidado ambiental	• Medición de impactos sociales • Medición de impactos ambientales • Proyectos con enfoque social

Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE

A partir de la gestión 2020, el Consejo de Administración aprobó el Manual de Funciones correspondiente a la entonces Jefatura de Organización y Métodos (O&M) y RSE. Posteriormente, en la gestión 2021 se procedió a la implementación de la Política de Responsabilidad Social Empresarial. En el año 2024, este proceso derivó en la consolidación del área como Subgerencia de O&M y RSE, fortaleciendo su rol dentro de la estructura organizacional, lo cual se mantuvo para el 2025.

Resultados de la Etapa de Implementación



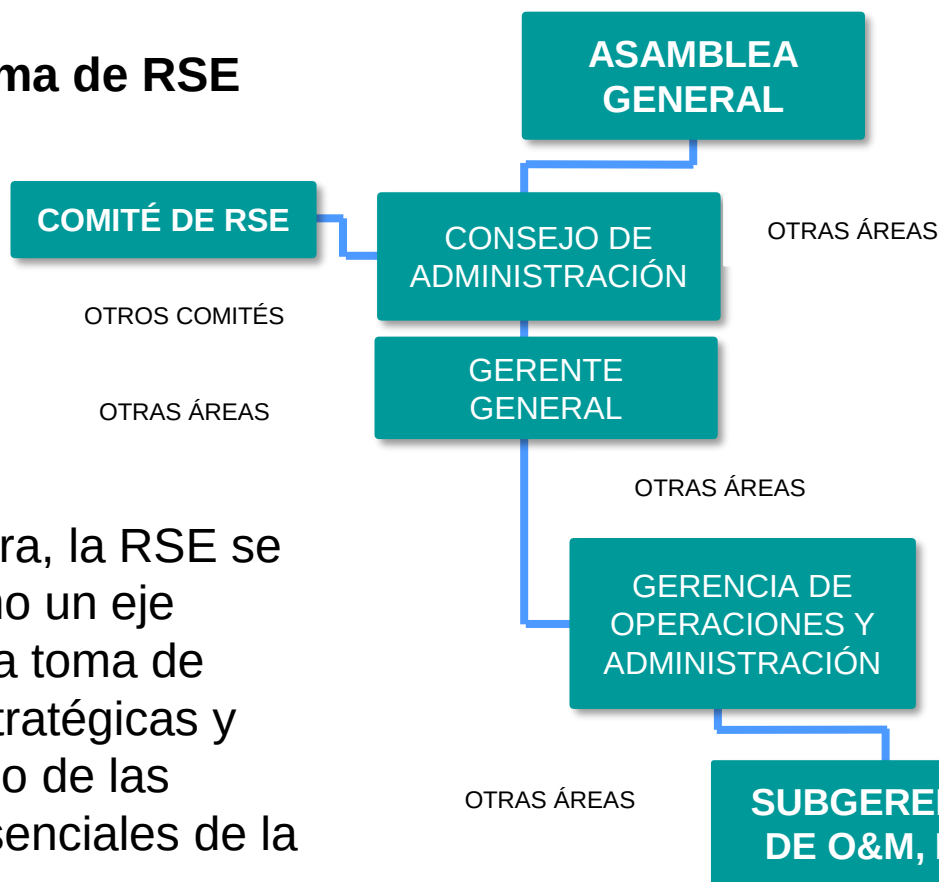
LA COOPERATIVA se encuentra ejecutando el Plan Estratégico 2024–2026 y proyecta profundizar el enfoque de RSE en la próxima gestión.

Forma de Implementación de la RSE dentro la Estructura Organizacional

Al cierre de la gestión 2025, la gestión de RSE se encuentra formalmente integrada en la estructura organizacional, bajo la Subgerencia de O&M y RSE.

Implementación en la Estructura Orgánica

Organigrama de RSE



De esta manera, la RSE se incorpora como un eje prioritario en la toma de decisiones estratégicas y en el desarrollo de las actividades esenciales de la organización.

Descripción de la Evaluación del Cumplimiento en Relación a los Lineamientos de RSE

El cumplimiento de los lineamientos de RSE fue evaluado por GreenBrand Consulting Group como parte del proceso de calificación de nuestro desempeño en responsabilidad social empresarial.

CALIFICACIÓN DE RSE



GREENBRAND®
Consulting Group

BB-

El desempeño institucional en materia de RSE fue evaluado por GB® Consulting Group, conforme al Estándar ESP®, la escala de MicroFinanza Rating y los lineamientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), bajo un nivel de aseguramiento razonable de acuerdo con la NIA 200.

**Como resultado, se obtuvo la calificación [BB-],
equivalente a un desempeño del 57%,
evidenciando una mejora respecto
a la gestión anterior.**

El ESP® (Environmental Support Program) constituye un programa estandarizado de certificación voluntaria que evalúa los compromisos de responsabilidad social y sostenibilidad de organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales, en el marco del desarrollo sostenible y la mejora continua. Asimismo, el ESP® mantiene una alianza estratégica con Earth Day Network, articulando sus acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y formó parte de la mesa fundadora de la Asamblea del Pacto Global de las Naciones Unidas Bolivia, en coordinación con la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia.



Cumplimiento de Lineamientos de RSE

RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LA SOCIEDAD

67%



TRANSPARENCIA

62%



COMPROMISO ÉTICO

66%



RESPETO A INTERESES DE LAS PARTES
INTERESADAS

38%



CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMAS

75%



RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

47%

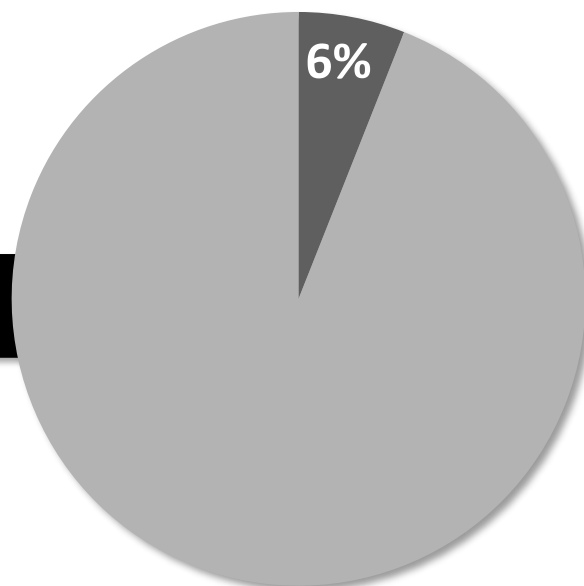


Cumplimiento de la Gestión de RSE

COMPROMISO	61%	
IDENTIFICACIÓN	61%	
PLANIFICACIÓN	33%	
IMPLEMENTACIÓN	41%	

Cumplimiento de Indicadores de RSE/ASFI

GOBIERNO CORPORATIVO



Fuente: Info. Calificación GB



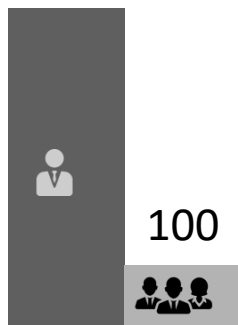
Falta fortalecer el conocimiento del órgano de gobierno en materia de aspectos ambientales y sociales, con el objetivo de optimizar la gestión de RSE.

Nuestra brecha salarial está dentro del promedio del sector cooperativo financiero en Bolivia.

Los salarios se determinan según jerarquía, responsabilidad, experiencia y trayectoria, sin disparidades ni discriminación, según evaluación independiente de RSE 2025.

BRECHA SALARIAL

495



La remuneración total anual para el individuo mejor pagado es **4.95** veces la remuneración promedio anual total de todos los colaboradores.

La muestra no considera altas y bajas durante la gestión.

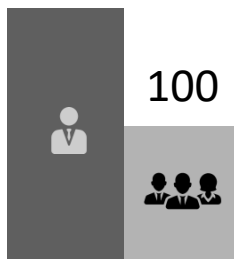
El índice responde al alto porcentaje de salarios de nivel operativo y auxiliar frente a un mínimo de nivel ejecutivo.

Estamos dentro los niveles regulares en el rubro de CACs.

94%

Fuente: Info. Calificación GB

185

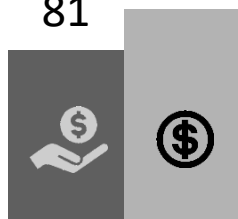


El aumento salarial del individuo mejor pagado es **85%** mayor que el aumento promedio de los salarios de los colaboradores, excluyendo al mejor remunerado. Y sin considerar altas y bajas.

Un incremento aparentemente dispar. Sin embargo responde a una muestra con 33% de índices negativos (aparentes reducciones salariales) debido a meses incompletos laborados u otras circunstancias ajenas a una disparidad per se.

81

100



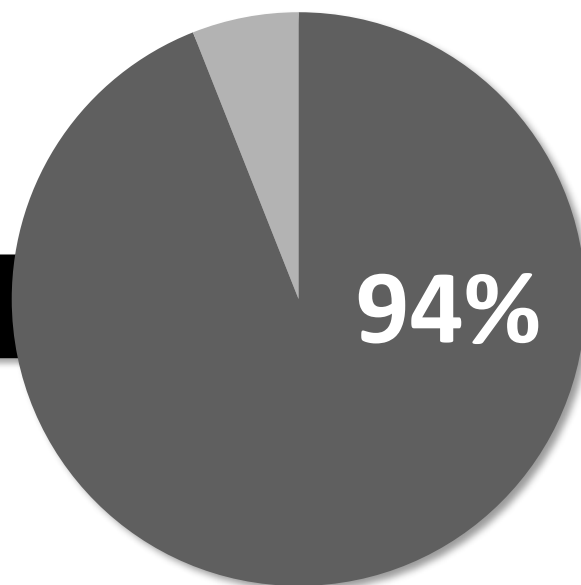
El salario mínimo de la entidad es equivalente a un **81%** del salario mínimo nacional para la gestión 2025. DS 5383 del 2025.

El resultado se basa en salarios mínimos de planilla.

Falta establecer una Política Salarial que defina salarios mínimos por categoría profesional o de colaborador.

Todas nuestras áreas clave operan exclusivamente con proveedores locales y nacionales.

PRESENCIA EN LA COMUNIDAD



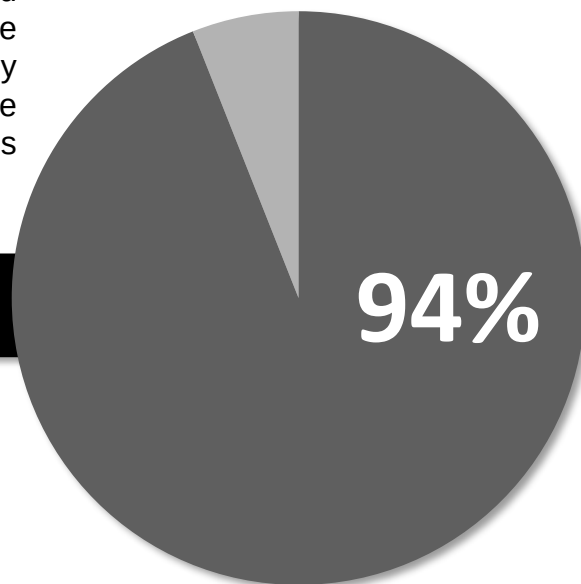
Fuente: Info. Calificación GB

Mediante la ejecución del gasto en nuestras principales áreas operativas, se generó un aporte de **Bs. 933.133,96** al Producto Interno Bruto, contribuyendo a la dinamización del empleo, al fortalecimiento de la actividad económica, al desarrollo de las cadenas de valor y al posicionamiento de la imagen, calidad y prestigio de las unidades económicas vinculadas.

Fomentamos la no discriminación, la equidad y la igualdad en el ámbito laboral, en coherencia con nuestra política de género, el marco legal vigente (Leyes N.º 807, 348 y 045) y los compromisos internacionales vinculados al objetivo de igualdad de género de la Organización de las Naciones Unidas.

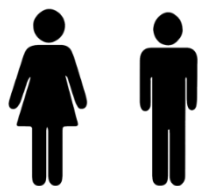
TRABAJO DIGNO SIN DISCRIMINACIÓN

COMPOSICIÓN DEL EQUIPO COLABORADOR



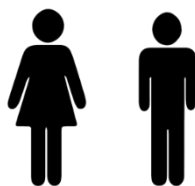
Fuente: Info. Calificación GB

PACEÑOS



% 31.1 54.4

ORUREÑOS



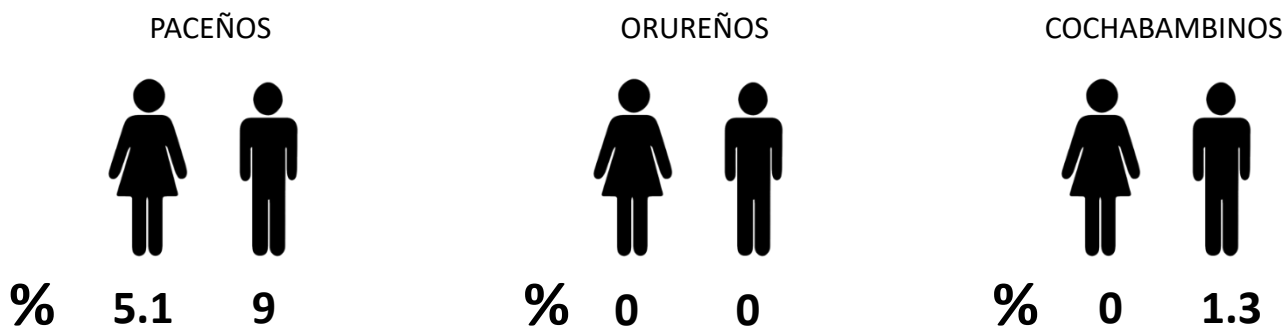
% 3.3 4.4

COCHABAMBINOS



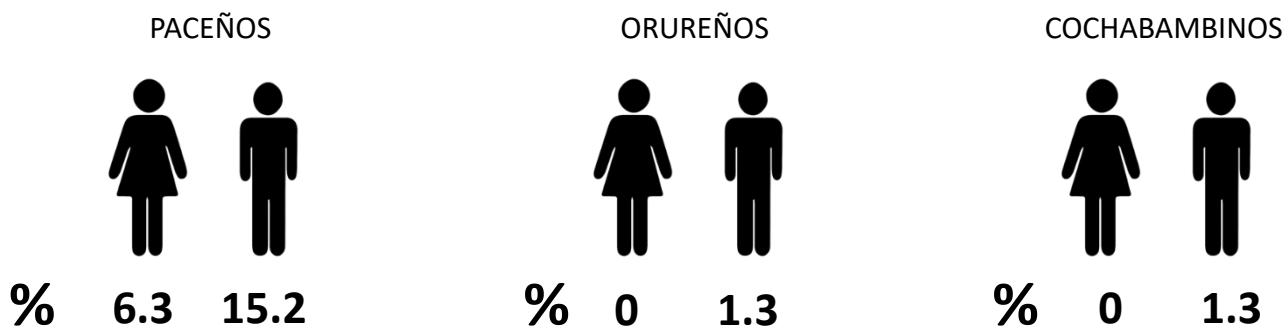
% 3.3 3.3

TASA DE CONTRATACIONES



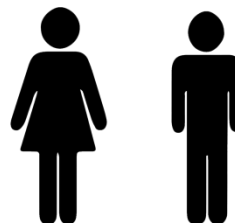
Nuestra política de contratación refleja diversidad en cuanto a género, rangos etarios y procedencia departamental.

ÍNDICE DE ROTACIÓN MEDIA



El índice promedio de rotación responde al proceso de reestructuración en marcha.

COLABORADORES CON CAPACIDADES DIFERENTES = 0%



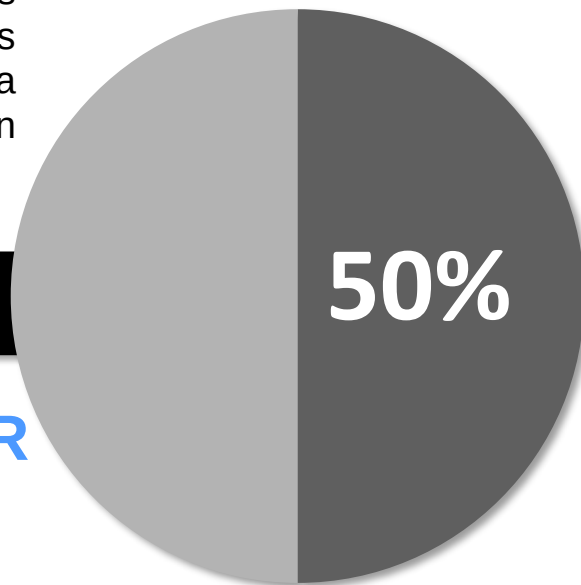
En el ámbito laboral, garantizamos procesos libres de discriminación, priorizando la selección de colaboradores en función de su formación, experiencia, compromiso y orientación al logro de resultados.

Nuestro sitio web dispone de un espacio accesible e inclusivo que facilita el contacto institucional y la postulación a oportunidades laborales.

Durante la gestión 2025 se ejecutaron 509 horas de capacitación en diversas temáticas. En las siguientes gestiones, se prevé avanzar en la implementación de programas de formación continua.

CAPACITACIÓN

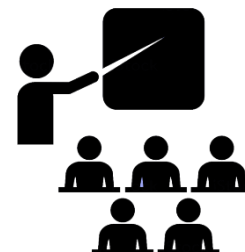
PROMEDIO DE HORAS POR CATEGORÍA DE COLABORADORES



Fuente: Info. Calificación GB



PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA = 0%



Se proyecta la implementación de programas de formación continua con certificación, orientados al fortalecimiento de la empleabilidad y del desarrollo profesional de los colaboradores.

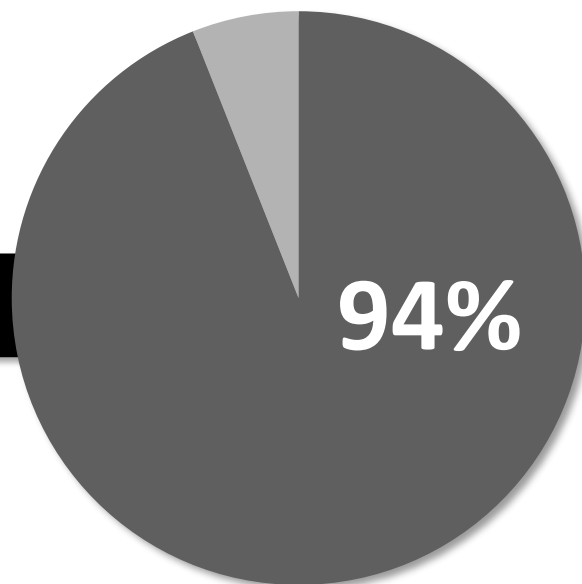
EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL = 0%



La evaluación del desempeño del personal es asumida como una práctica fundamental de gestión y de responsabilidad institucional en la administración de los recursos humanos.

En el corto plazo, se prevé la implementación de una política sistemática de evaluación del desempeño y desarrollo profesional del personal.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

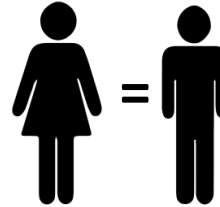
COMPOSICIÓN DE
NUESTROS ÓRGANOS DE
GOBIERNO

Fuente: Info. Calificación GB



Fomentamos la igualdad de oportunidades en todos los niveles de la organización, promoviendo la diversidad tanto en los órganos de gobernanza como en el equipo de colaboradores.

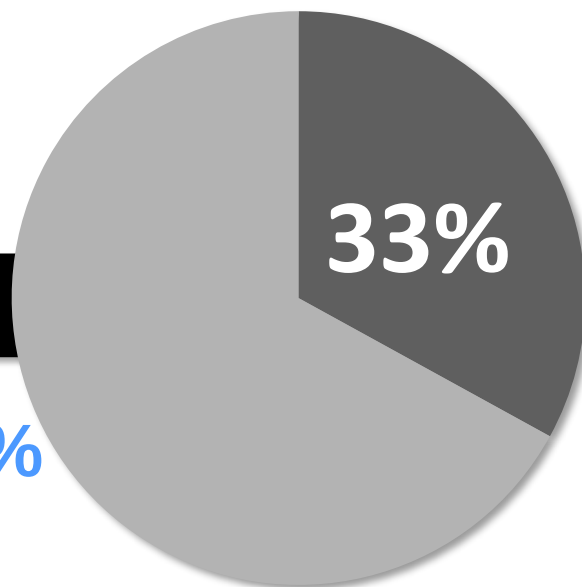
RELACIÓN SALARIAL MÍNIMA = 100%



Se proyecta la implementación de una Escala Salarial Mínima para las cuatro categorías ocupacionales, estructurada en función de méritos y niveles de responsabilidad. Asimismo, se ratifica la inexistencia de brechas salariales entre hombres y mujeres, promoviendo la equidad de género y la diversidad, en coherencia con la cultura organizacional y en cumplimiento de las disposiciones vigentes sobre el Salario Mínimo Nacional, conforme a los decretos supremos aplicables (DS N.º 5154 de 2024).

DERECHOS HUMANOS Y COMPROMISO SOCIAL

CONTRIBUCIONES = 0%

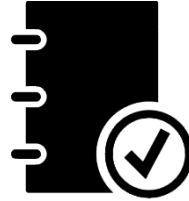


Fuente: Info. Calificación GB



Los resultados financieros de la gestión 2024 no posibilitaron la asignación de montos ni la definición de destinos para aportes sociales, culturales, gremiales o benéficos durante la gestión 2025.

PROCEDIMIENTOS



Nuestra filosofía y cultura organizacional se sustentan en la promoción y el respeto de los Derechos Fundamentales, en conformidad con la Constitución Política del Estado y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Estos principios serán formalizados e integrados en los Códigos, Políticas, Manuales y en la planificación estratégica institucional.

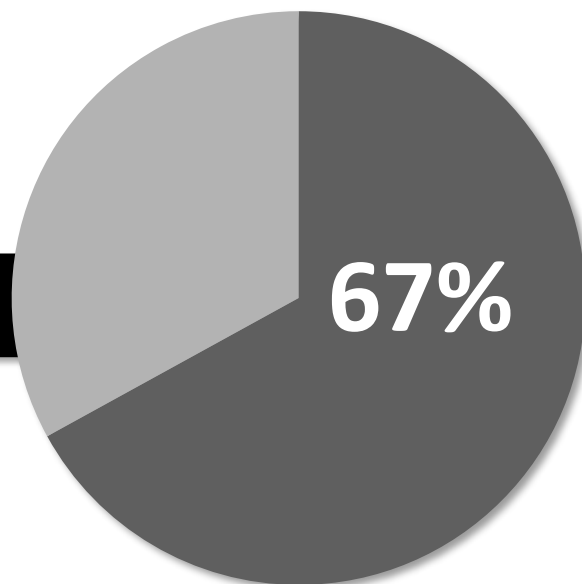
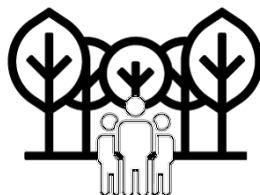
PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE COMUNIDADES LOCALES 0%



LA COOPERATIVA mantiene operaciones en La Paz, El Alto, Oruro y Cochabamba. En el mediano plazo, se prevé la implementación de programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y mecanismos de participación comunitaria en las operaciones estratégicas. Dichos programas se conciben en coherencia con el enfoque establecido en el Plan Nacional de Desarrollo “Bolivia digna, soberana, productiva y democrática para el Vivir Bien”, conforme al marco normativo vigente.

ENFOQUE SOCIAL

POLÍTICAS



Fuente: Info. Calificación GB

Desde nuestros inicios, hemos asumido un enfoque social, orientando nuestros servicios al beneficio colectivo. En la actualidad, nos encontramos adecuando nuestras políticas y procesos para su alineación con los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Asimismo, hemos incorporado políticas ambientales como parte integral de nuestra estrategia de RSE.

Hemos integrado políticas ambientales de manera transversal en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

FINES SOCIALES DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS



OPERACIONES PASIVAS

Fomentar la cultura del ahorro para las comunidades de las zonas de operación.

CAJA DE AHORRO

Motivar al ahorro a través del incentivo de tasas de interés diferenciadas y ventajosas.

**CAJA DE AHORRO CRECIENDO
JUNTOS**

Brindar una opción de ahorro seguro y predecible, con una tasa de interés fija y garantizada, con protección del capital.

DPF

Incentivar a la generación de ingresos adicionales en proporción al capital en depósito de plazo determinado.

DPF RENDIMIENTO

Incentivar el ahorro a largo plazo y premiar a los socios por aperturas nuevas.

DPF FAMILIA GANADORA

FINES SOCIALES DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

OPERACIONES ACTIVAS, CONTINGENTES Y DE SERVICIOS

Apoyar las inversiones para reactivar la economía y productividad de pequeños productores y comerciantes.

CRÉDITO DE INVERSIÓN

Satisfacer la necesidad de recursos económicos en efectivo para pequeños empresarios y comerciantes.

CRÉDITO DE CAPITAL DE
OPERACIONES Y SEGUROS DE
COMERCIALIZACIÓN MASIVA

Mejorar la calidad de vida de las familias de nuestros socios.

CRÉDITO DE VIVIENDA

Coadyuvar con el desarrollo social económico de las familias de nuestros socios y de personas asalariadas.

CRÉDITO DE CONSUMO

Cubrir a nuestros socios ante contingencias de salud y/o muerte.

SEGURO DE
DESGRAVAMEN

Proteger las inversiones masivas de nuestros socios empresarios.

SEGURO DE
COMERCIALIZACIÓN M

Facilitar transferencias de dinero a distancia, coadyuvando a la bioseguridad, y reducción de la huella de CO2.

TRANSFERENCIAS
ELECTRÓNICAS

Facilitar transacciones a distancia y el pago de servicios, coadyuvando a la bioseguridad, y reducción de la huella de CO2.

BANCA ELECTRÓNICA

Código de Respuesta Rápida
(QR)

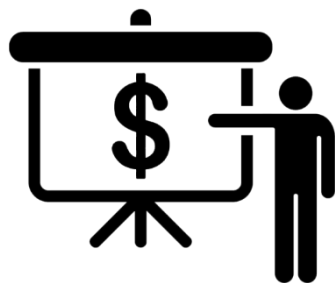
Diseñamos productos y servicios orientados a generar impacto social positivo, ajustados a las necesidades específicas de cada área de actividad.

POLÍTICA DE DISEÑO Y OFERTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS



Desde 2015 contamos con una Política de Desarrollo de Productos, aprobada por el Consejo de Administración, que regula el diseño y la oferta de nuestros servicios. En el marco de la mejora continua, incorporaremos nuevos manuales y procedimientos a dicha política.

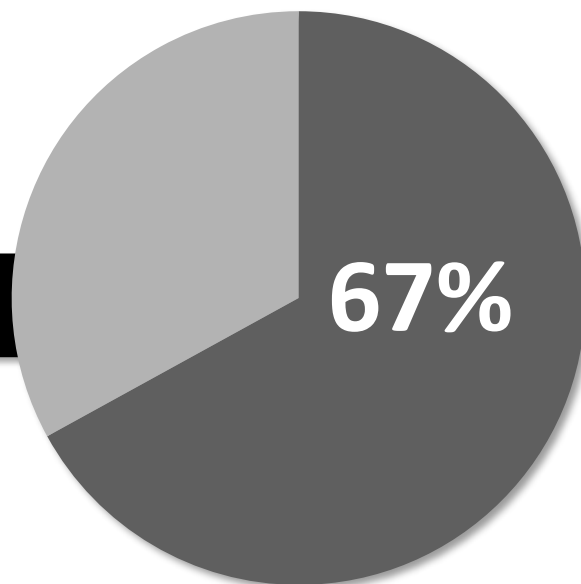
EDUCACIÓN FINANCIERA



Contamos con una encuesta de percepción de socios-clientes que aporta información relevante para fortalecer la educación financiera y otros ámbitos de mejora. En próximas evaluaciones se incorporará el análisis de tipos de beneficiarios y temas clave adicionales. Asimismo, implementaremos metodologías innovadoras de educación financiera, priorizando a pueblos originario-campesinos y otros grupos con características específicas.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

FIDELIZACIÓN DE CLIENTES



Fuente: Info. Calificación GB

En el marco de la mejora continua, implementaremos políticas y mecanismos orientados a la retención y fidelización de nuestros clientes.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

	ANTES	AHORA
Pese a la debilidad en los espacios y ambientes de atención	SATISFACCIÓN 83%	SATISFACCIÓN 96%
Sobre la atención a clientes y socios	SATISFACCIÓN 61%	SATISFACCIÓN 88%
Sobre nuestra Función Social	SATISFACCIÓN 36%	SATISFACCIÓN 73%

En general hemos aumentado nuestro Índice de Satisfacción

Contamos con una encuesta de satisfacción vigente, aplicada a socios y consumidores financieros que visitan nuestras agencias, mediante la cual evaluamos sus necesidades, la percepción sobre la calidad del servicio y el cumplimiento de nuestra función social.

QUEJAS Y RECLAMOS

ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO	14%
BANCA POR INTERNET	10%
CRÉDITOS	62%
OTROS	4%
DIFERIMIENTO DE PAGO DE CRÉDITOS	10%

- ✓ Recibimos un total de 29 reclamos, principalmente a través del CIRS-EF.
- ✓ Logramos resolver el 100% de las quejas recibidas.
- ✓ Todos los reclamos fueron atendidos dentro del plazo establecido de 5 días hábiles.
- ✓ Contamos con un Punto de Reclamo en nuestro sitio web para reclamos iniciales y relacionados con diferimientos.
- ✓ Cumplimos con todos los reportes semanales a ASFI sobre reclamos por diferimientos y reportes mensuales sobre reclamos en general, así como con el informe anual de gestión del PR.

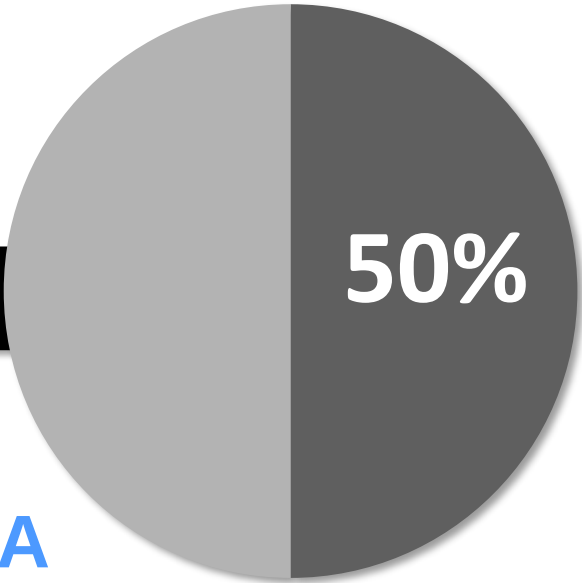
Disponemos de un Manual de Funciones para el Gestor Operativo de Agencia, así como de la Política “Conozca a su Cliente” y del Procedimiento para la recepción y solución de reclamos a través del Punto de Reclamo y Módulo de Gestión de Reclamos (MGR).



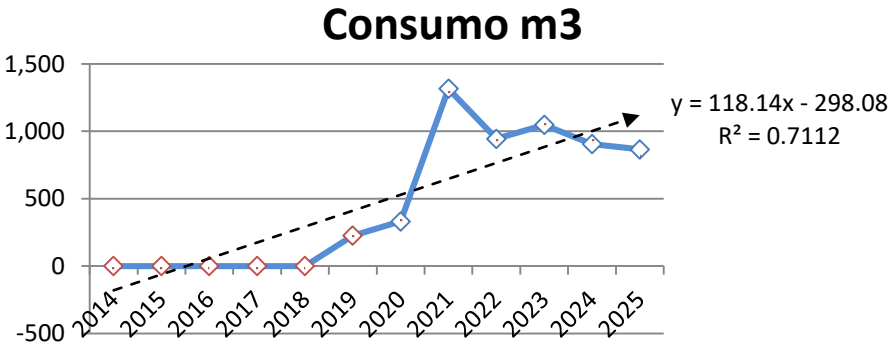
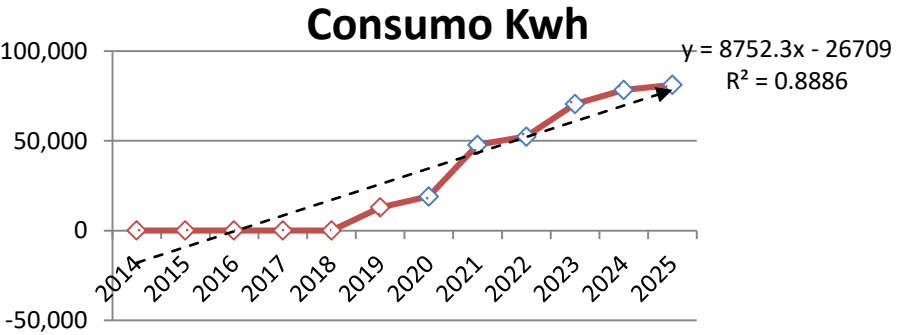
En cumplimiento de la normativa de RSE, se efectúa el registro de los consumos de energía eléctrica y agua, constituyendo la línea base para la medición de impactos ambientales en gestiones futuras.

CONCIENCIA AMBIENTAL

EFICIENCIA ENERGÉTICA E HÍDRICA



Fuente: Info. Calificación GB



GESTIÓN DE RESIDUOS



En el marco de nuestra Política de RSE, implementamos el registro de consumos de energía eléctrica y agua, y adoptamos una Política de Gestión de Residuos alineada con los principios de la Ley 755. Nuestro enfoque prioriza la prevención, mediante la reducción en la generación de residuos, su aprovechamiento y una disposición final sanitaria y ambientalmente responsable.

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES



Con el fin de mitigar y compensar nuestros impactos ambientales, en la próxima gestión evaluaremos destinar parte de nuestras utilidades a inversiones ambientales, en base al plan de acción definido a partir de la medición de nuestra huella de carbono y del estudio de impacto ambiental, con año base 2025, conforme a la normativa de RSE, lo que permitirá establecer objetivos y metas claras y medibles.

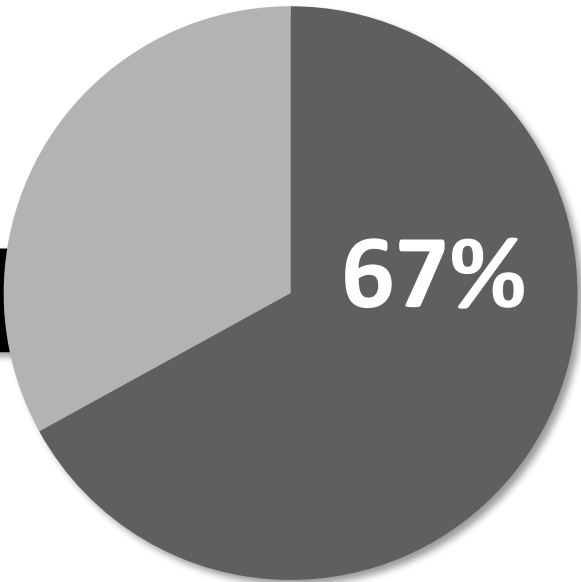
PRODUCTOS FINANCIEROS DE FOMENTO A LA PRESERVACIÓN DEL MEDIOAMBIENTE



Como parte de nuestro compromiso con la RSE, a mediano plazo proyectamos desarrollar productos y servicios financieros verdes que promuevan tecnologías ambientalmente sostenibles.

COMPLIANCE

SANCIONES ASFI



SANCIONES	NÚMERO	MONTO
PECUNIARIAS	2	623.78
NO PECUNIARIAS	1	0



Fuente: Info. Calificación GB

Aplicamos de manera continua acciones preventivas orientadas a mitigar el riesgo de incumplimiento, en el marco de nuestra política de cumplimiento normativo, gestionando activamente el riesgo de sanciones. Como resultado, en la gestión 2025 el monto de sanciones fue inferior al registrado en 2024.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “La Sagrada Familia” RL
Reporte de RSE 2025