**INDICADORES Y METAS QUE EVALÚAN EL CUMPLIMIENTO
DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA COOPERATIVA AL MES DE DICIEMBRE 2021**

Nº	Código	Indicadores	Meta Anual		Cumplimiento a diciembre 2021*
			Expresado en	Datos	
Desarrollo Integral para el vivir bien					
1	VB A1.1	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con énfasis en los sectores estratégicos generadores de empleo e ingresos.	Dólares americanos	4.073.282	4.055.708
2	VB A1.3	Cartera de créditos otorgada al sector productivo con garantía no convencional.	0	0	0
3	VB A1.4	Programas de asistencia técnica y capacitación.	Cantidad de capacitaciones	1	1
4	VB A1.5	Productos financieros con tecnologías especializadas para el financiamiento al sector productivo.	0	0	0
5	VB A2.1	Alianzas estratégicas o convenios de complementariedad para la atención financiera.	0	0	0
6	VB B1.1	Quejas y resolución de reclamos.	Cantidad	Máximo 12 quejas	11
7	VB B1.2	Capacitaciones para la atención con calidad.	Cantidad de capacitaciones	1	1
8	VB B1.3	Inversiones en infraestructura.	La Cooperativa no tiene proyectado abrir nuevos puntos de atención para la gestión 2021		
9	VB B2.1	Capacitaciones para la atención con calidez	Cantidad de capacitaciones	1	1
10	VB C1.1	Pruebas de los planes de continuidad operacional	Cantidad de pruebas	1	1
11	VB D1.1	Mejoramiento de procesos y procedimientos	Cantidad	4	4
12	VB D1.2	Tiempos de atención y filas de espera	Cantidad de transferencias electrónicas enviadas	1.500	2.225
13	VB D1.3	Distribución de frecuencias de los tiempos de entrega y finalización de relaciones comerciales	Cantidad de días	25 días garantía personal	19 días garantía personal
14			Cantidad de días	45 días garantía hipotecaria	32 días garantía hipotecaria
15			Cantidad de días	7 días levantamiento de gravamen	7 días levantamiento de gravamen
16			Cantidad de días	7 días devolución de documentos	7 días devolución de documentos
17	VB E1.1	Programas de educación financiera sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y las medidas de seguridad en su uso.	Cantidad de programas	1	1
18			Número de consumidores financieros capacitados	600	432
19	VB E1.2	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero al contratar servicios financieros	Cantidad de capacitaciones	1	1
20	VB E1.3	Publicaciones en su sitio electrónico.	Cantidad de actualizaciones de información del sitio web	Mínimo 4 veces al año	4

**INDICADORES Y METAS QUE EVALÚAN EL CUMPLIMIENTO
DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LA COOPERATIVA AL MES DE DICIEMBRE 2021**

Nº	Código	Indicadores	Meta Anual		Cumplimiento a diciembre 2021*
			Expresado en	Datos	
21	VB F1.1	Comunicación proactiva con sus clientes para que estos utilicen con eficiencia y seguridad los servicios financieros	Cantidad de capacitaciones al personal y a clientes	1	1
Eliminar la pobreza					
22	EP A1.1	Focalización	Nro. de Créditos dirigidos a la población de menores ingresos (hasta dos Salarios Mínimos Nacionales)	60 nuevos desembolsos	46
Eliminar la exclusión social y económica					
23	EESE A1.1	Cobertura de puntos de atención financiera.	La Cooperativa no tiene proyectado abrir nuevos puntos de atención para la gestión 201		
24	EESE A1.2	No discriminación de forma indebida a ciertas categorías de clientes (internos y externos), ni en la selección y el trato.	Cantidad de quejas	0	0
25	EESE A1.3	Programas de capacitación contra la discriminación.	Cantidad de programas	1	1
26	EESE B1.1	Servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional	Importe en Dólares Americanos desembolsado en localidades de Samaipata, San Javier y Concepción	960.000	371.939
27	EESE B1.2	Fortalecimiento de las organizaciones de productores rurales.	0	0	0
28	EESE B1.3	Mecanismos de movilización del ahorro en el área rural	Cantidad de cuentas de ahorro	8.234	7.340
29	EESE B1.4	Servicios de pagos en el área rural	Número de beneficiarios	242.000	319.497
30			Importe cobrado en dólares americanos	6.750.000	9.191.529
31	EESE C1.1	Inclusión financiera para las personas con discapacidad.	La Cooperativa ya cuenta con dos funcionarios con discapacidad.		
32		Captaciones en DPF dirigidos a sectores sociales de la población como ser personas adultas mayores y/o personas con discapacidad	Porcentaje	Mantener la cantidad de depositantes en DPF no menor al 51% respecto al total de depositantes	54,62%
33		Cantidad de nuevos socios gestión 2021	Cantidad de socios	1.200	469

(*) Seguimiento realizado en base a los informes proporcionados por cada área.